



รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของ
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ
ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)

(The Satisfaction and Expectation of Integrated Thesis & Research
Management System (iThesis): A Case Study of Graduate Students
of Silpakorn University Wang Tha Phra Campus)

นางสาววันวิสาข์ กุลธารารมณ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากกองทุนสนับสนุนการวิจัย
นวัตกรรม และการสร้างสรรค์ของคณะโบราณคดี
มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปี 2563

รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของ
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ
ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)
(The Satisfaction and Expectation of Integrated Thesis & Research
Management System (iThesis): A Case Study of Graduate Students
of Silpakorn University Wang Tha Phra Campus)

นางสาววันวิสาข์ กุลธารารมณ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากกองทุนสนับสนุนการวิจัย
นวัตกรรม และการสร้างสรรค์ของคณะโบราณคดี
มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปี 2563

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
วังท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)
ชื่อผู้วิจัย นางสาววันวิสาข์ กุลธารารมณ
ปีที่แล้วเสร็จ พ.ศ. 2564

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) 2) ศึกษาความคาดหวังของนักศึกษา ต่อการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) 3) เพื่อเสนอแนะความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) โดยผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีโมเดลแห่งความสำเร็จระบบสารสนเทศ ตามแนวคิดของ DeLone และ McLean ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) คุณภาพโปรแกรม (System Quality), 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), 3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) การใช้งาน (Use) และ 5) ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในงานวิจัย ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ปีการศึกษา 2561 และ 2562 จำนวน 181 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตาราง Krejcie and Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลงานวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ คณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา และระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) โดยในรายด้านพบว่า ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ($\bar{X} = 3.66$) ด้านคุณภาพด้านการบริการ (Service Quality) ($\bar{X} = 3.56$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก และ ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ($\bar{X} = 3.46$) และ ด้านการใช้งาน (Use) ($\bar{X} = 3.46$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ตามลำดับ นักศึกษามีความคาดหวังให้มีการพัฒนาระบบให้มีความเสถียร พัฒนาการออกแบบโปรแกรมให้ง่ายต่อการเข้าใจ, พัฒนาความเสถียรของการอ้างอิงข้อมูลจากเว็บไซต์ หรืออินเทอร์เน็ตให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น, พัฒนาการจัดทำรูปแบบบรรณานุกรมให้สามารถรองรับได้ทุกภาษา, พัฒนาการจัดทำ EndNote ให้ง่ายขึ้นตลอดจนพัฒนาระบบการจัดการบรรณานุกรมให้เป็นสากล, ให้มีการจัดอบรมการจัดทำ iThesis เป็นระยะ ๆ พร้อมพัฒนาคู่มือให้เป็นปัจจุบัน มีการเพิ่มคำถาม Q&A ไว้ในคู่มือเพื่อเป็นกรณีศึกษา ตลอดจนให้มีการรณรงค์ให้ผู้จัดทำวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ที่ปรึกษา เห็นความสำคัญกับการทำวิทยานิพนธ์ร่วมกับโปรแกรม iThesis มากกว่านี้

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ความคาดหวัง, โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์, ระบบไอทีลิส, ระบบบริหารจัดการวิทยานิพนธ์

Research Title: The Satisfaction and Expectation of Integrated Thesis & Research Management System (iThesis): A Case Study of Graduate Students of Silpakorn University Wang Tha Phra Campus

Researcher: Miss Wanvisa Kulthararom

Year of Accomplishment: 2021

Abstract

This research is aimed to 1) study personal factors effecting the satisfaction towards using iThesis; 2) study the graduates' expectation towards developing the administration of iThesis; 3) suggest some ideas from the graduates for developing iThesis program. The researcher employed the theory of DeLone and Mclean of Information Systems Success, which is composed of 5 factors – System Quality, Information Quality, Service Quality, Use and Net Benefit. The focus group is the 108 persons graduated during 2018-2019 from the post-graduate programs of Silpakorn University of Wang Thaphra Campus. This total number is gained from the theory of Krejcie and Morgan Table with the level of confidence at 95%

According to the research, there are three factors having an impact on the satisfaction towards iThesis. Those are age, the programs which they were graduated from, and the operating systems they used. The overall satisfaction is rated to good level ($\bar{x}$ =3.57). The satisfaction towards each aspect can be arranged from the highest to the lowest as Net Benefit ($\bar{x}$ =3.72), Information Quality ($\bar{x}$ =3.66), Service Quality ($\bar{x}$ =3.56), System Quality ($\bar{x}$ =3.46), and Use ($\bar{x}$ =3.46). As for the expectation of the graduates, the iThesis system should be more stable, easier to understand and use, and should support all languages. The function of EndNote and bibliography arrangement should be developed. Moreover, the graduate school should hold iThesis-training courses continually, publish the system's manual with Q&A section, and encourage students and teachers to realize the importance of iThesis.

Keywords: Satisfaction, Expectation, Integrated Thesis & Research Management System, iThesis, Thesis Management System

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จสมบูรณ์โดยได้รับอนุเคราะห์ข้อมูลหลักจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร และได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากกองทุนสนับสนุนการวิจัย นวัตกรรม และการสร้างสรรค์ คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ขอขอบคุณนักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต และระดับปริญญาตรีบัณฑิต คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะโบราณคดี และคณะมัณฑนศิลป์ ที่สละเวลาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามและให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง และด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อชิรัชญ์ ไชยพจน์พานิช อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชวลิต ขาวเขียว รองศาสตราจารย์ ดร.กรรณิการ์ สุธีรัตนภิรมย์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธานทัศน์วงศ์ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาประเมินให้คำแนะนำและตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ขอขอบคุณ คุณศิษณุพงศ์ รุจิโรจน์วรังกูร อาจารย์ ดร.กวิฏ ตั้งจรัสวงศ์ อาจารย์ ดร.นฤพล หวังธงชัยเจริญ คุณมณฑิลา จันทรทนต์ ที่ได้สละเวลาช่วยเหลือให้คำปรึกษาพร้อมข้อเสนอแนะ ด้านแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ขอขอบคุณ คุณชลธิชา บุญยเลขา ที่ได้ประสานงานให้ข้อมูลประกอบทำวิจัย ขอขอบคุณ คุณนภัทร รัตติกรพรสกุล ที่ได้สละเวลาช่วยเหลือให้คำปรึกษาและเสนอแนะ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล การเขียนและเรียบเรียงภาษา ขอขอบคุณเจ้าของหนังสือ วารสาร เอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ทุกเล่ม ที่ช่วยให้งานวิจัยเล่มนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณพี่ น้อง เพื่อนร่วมงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณบดีคณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร และคณาจารย์ คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร รวมทั้งพี่ น้อง เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่สนับสนุนและเป็นกำลังใจช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ผู้วิจัย

ท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณครอบครัว บิดา มารดา พี่สาว สามี และดีไวท์ ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา คุณค่าหรือประโยชน์อันเกิดจากงานวิจัยเล่มนี้ขอน้อมบูชาแด่พระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ที่อบรมสั่งสอน แนะนำ สนับสนุนและให้กำลังใจอย่างดียิ่งแก่ผู้วิจัย หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

วันวิสาข กุลธารารมณ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ.....	ค
Abstract	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตงานวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวความคิดงานวิจัย.....	6
สมมติฐานงานวิจัย	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	14
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ	17
4. ระบบไอทีลิส (iThesis).....	25
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	35
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
2. เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	36
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	41
1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม	41

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	61
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์.....	74
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	96
1. สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย	97
2. ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)	107
3. ข้อจำกัดการวิจัย	110
4. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป	111
รายการอ้างอิง.....	112
ภาคผนวก	116
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	117
ภาคผนวก ข คำสั่งคณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือวิจัย และสรุปผลการคำนวณแปลผลค่าแบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC)	119
ภาคผนวก ค แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	124
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ว่างท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis).....	133
ภาคผนวก จ สำเนาบันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการดำเนินการวิจัย สำเนาหนังสือ ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัย	144
ประวัติผู้วิจัย	147

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ระยะเวลาดำเนินงานวิจัยช่วงระหว่างวันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 1 ธันวาคม 2564....	5
ตารางที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งตามประเด็นที่ศึกษา	34
ตารางที่ 3 จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ในปีการศึกษา 2561 และ 2562	35
ตารางที่ 4 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละคณะวิชา.....	36
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	41
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	42
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา	42
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา	43
ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis	45
ตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านคุณภาพโปรแกรม	46
ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านคุณภาพระบบสารสนเทศ iThesis (Information Quality).....	47
ตารางที่ 12 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านการอบรมโครงการอบรมการใช้โปรแกรมไอที ลีส (iThesis) แบบออนไลน์.....	48
ตารางที่ 13 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านคุณภาพของคู่มือการจัดทำโปรแกรม iThesis	49
ตารางที่ 14 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คลินิก iThesis ...	50
ตารางที่ 15 แสดงภาพรวมด้านคุณภาพด้านการให้บริการโปรแกรม iThesis (Service Quality).....	51
ตารางที่ 16 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านการใช้งานของเว็บพอร์ทัล (Web portal) 52	
ตารางที่ 17 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านการใช้งานของ Microsoft Word.....	53
ตารางที่ 18 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านการใช้งานของโปรแกรม EndNote	54
ตารางที่ 19 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านภาพรวมคุณภาพด้านการใช้งานโปรแกรม iThesis (Use).....	55
ตารางที่ 20 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากโปรแกรม iThesis (Net Benefit)	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 21 ภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)	57
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ.....	61
ตารางที่ 23 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุ	62
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุเป็นรายคู่..	62
ตารางที่ 25 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุ.....	63
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุเป็นรายคู่.....	63
ตารางที่ 27 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านการบริการ (Service Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุ.....	64
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านการบริการ (Service Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุเป็นรายคู่.....	64
ตารางที่ 29 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านการใช้งาน (Use) จำแนกตามสถานภาพอายุ.....	65
ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านการใช้งาน (Use) จำแนกตามสถานภาพอายุเป็นรายคู่.....	65
ตารางที่ 31 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) จำแนกตามสถานภาพอายุ.....	66
ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) จำแนกตามสถานภาพอายุเป็นรายคู่.....	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 33 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา	67
ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษาเป็นรายคู่	68
ตารางที่ 35 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา	69
ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษาเป็นรายคู่	69
ตารางที่ 37 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา	70
ตารางที่ 38 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) คุณภาพด้านการใช้งาน (Use) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา	70
ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) คุณภาพด้านการใช้งาน (Use) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษาเป็นรายคู่	71
ตารางที่ 40 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา	72
ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษาเป็นรายคู่	72
ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) จำแนกตามระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis	73

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด (Conceptual Framework) ของงานวิจัย	6
ภาพที่ 2 แสดงลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์	13
ภาพที่ 3 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ	18
ภาพที่ 4 การใช้สารสนเทศ	20
ภาพที่ 5 รูปแบบจำลองความสำเร็จของ DeLone & McLean (1992)	21
ภาพที่ 6 รูปแบบจำลองความสำเร็จของ DeLone & McLean (2003)	22
ภาพที่ 7 ภาพรวมการทำงานของระบบ iThesis	26
ภาพที่ 8 แผนภาพแสดงภาพรวมการทำงานของระบบ iThesis อย่างง่าย	27

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและเชื่อมโยงกันใกล้ชิดมากขึ้น สังคมโลกจะมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกันเป็นสภาพไร้พรมแดน ในขณะที่ประเทศไทยยังมีข้อจำกัดของปัจจัยพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์เกือบทุกด้านและจะเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา ดังนั้นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาประเทศโดยเร่งพัฒนาปัจจัยพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์ในทุกด้าน ด้วยการเพิ่มการลงทุนเพื่องานวิจัยและพัฒนา การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม หรือไทยแลนด์ 4.0 ภายใต้กรอบเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12, 2560) ซึ่งถือเป็นการปรับตัวแบบก้าวกระโดดครั้งใหญ่ที่ภาครัฐต้องการยกระดับความสามารถด้านการแข่งขันของประเทศให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลก ระบบการศึกษาไทยจึงต้องเร่งปรับตัวเพื่อพัฒนาให้ทันความเปลี่ยนแปลง เพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาล เรื่อง “Thailand 4.0” เช่นกัน การศึกษา 4.0 เป็นการศึกษายุคใหม่ เพื่อตอบสนองคนยุคใหม่โมเดลการจัดการศึกษาจะเปลี่ยนไปในลักษณะที่ก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันบนไซเบอร์ โดยใช้ขีดความสามารถของระบบเชื่อมโยงทางฟิสิกส์กับไซเบอร์ที่มีอุปกรณ์สมาร์ตสมัยใหม่ (Smart Machine) เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ฯลฯ ช่วยในการแสวงหา และเรียนรู้จากความรู้อันมหาศาลได้ โดยการใช้เครื่องมือที่สมาร์ตสมัยใหม่เชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ เข้าด้วยกัน รวมถึงสามารถเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง อย่างท้าทายสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ต่อยอดความรู้เดิมคิดและประยุกต์ใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์นำไปสร้างสรรค์เป็นผลงาน (Product) ได้ ให้เหมาะกับตนเองสังคมตามสถานการณ์ (สุนันท์ สีสาย, 2561) หลักสำคัญของ 4.0 จึงต้องมีผลผลิตเป็นตัวหลักให้ได้หากเพียงแต่ใช้เทคโนโลยีใหม่ วิธีการใหม่มี Smart Machine เท่านั้นยังไม่เรียกว่าเป็น 4.0 ที่แท้จริง การศึกษา 4.0 ที่แท้จริงคือจะต้องมีผลผลิตหรือนวัตกรรมด้วยเสมอ (ไพฑูรย์ สีนลารัตน์, 2559)

สำหรับกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการอุดมศึกษาให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลก ตลอดจนกำกับดูแลงานวิจัยและการสร้างสรรค์นวัตกรรมของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานในระบบวิจัยและนวัตกรรมที่อยู่ในสังกัดกระทรวงหรือกำกับดูแลของรัฐมนตรี ให้ดำเนินการไปในทิศทางที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนด้านวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรมของประเทศ ประกอบกับพระราชบัญญัติการอุดมศึกษาที่ให้กระทรวงมีหน้าที่จัดทำฐานข้อมูลการอุดมศึกษาของประเทศ โดยดำเนินการรวบรวมวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอุดมศึกษา สถาบันอุดมศึกษา และการอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้

บรรลุลักษณะที่พึงประสงค์ ทั้งนี้ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งได้จากวิเคราะห์และพัฒนาเข้ามาประยุกต์ใช้ก็มีความจำเป็นต่อกระบวนการทำงานสถาบันการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2562) ดังนั้นระบบไอทีลิส หรือ Integrated Thesis & Research Management System (iThesis) จึงถูกพัฒนาขึ้นมาภายใต้กลไกด้านการจัดการวิทยานิพนธ์และข้อมูลวิทยาสาร ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดทำวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับนิสิต/นักศึกษา เพื่อให้มีการจัดทำรูปแบบเอกสารที่กำหนด รองรับการจัดส่งร่างวิทยานิพนธ์ และวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ไปยังอาจารย์ที่ปรึกษาและบันทึกผลการตรวจสอบข้อมูลวิทยานิพนธ์ และการเผยแพร่วิทยานิพนธ์ นอกจากนี้ยังสามารถจัดเก็บไฟล์วิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ไปยังคลังปัญญาของสถาบันการศึกษา (Intellectual Repository) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับห้องสมุดในการสร้างคลังข้อมูลงานวิจัย และจัดส่งไปยังสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เพื่อบันทึกคลังข้อมูลวิทยานิพนธ์ของประเทศ (Thai Digital Collection) และเผยแพร่ให้แก่ประชาคมวิจัยและประชาชนผู้สนใจ (มหาวิทยาลัยศิลปากร. บัณฑิตวิทยาลัย, 2559)

มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) เล็งเห็นการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีส่งผลต่อการทำงาน วิถีชีวิตของบุคลากรในทุกระดับ ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา จึงได้วิเคราะห์สถานการณ์แวดล้อม การบริหารกิจการมหาวิทยาลัยในศตวรรษที่ 21 ในบริบทใหม่ของโลกจัดทำเป็นแผนบริหารจัดการและพัฒนามหาวิทยาลัยใน 5 ปี พ.ศ. 2562 – 2566 เพื่อให้องค์กรมีแผนบริหารจัดการและพัฒนาที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี พ.ศ.2561 – 2580 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564 นโยบาย Thailand 4.0 แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579 แผนอุดมศึกษาระยะยาวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 – 2565 รวมทั้งตามนโยบายของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ในการศึกษาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาการทำวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิตและหลักสูตรปริญญาดุษฎีบัณฑิต โดยนักศึกษาต้องศึกษาข้อกำหนดและรูปแบบการจัดพิมพ์โดยมีรูปแบบและขนาดวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระที่เป็นมาตรฐานสากลของกลุ่มวิชานั้น ๆ ภายหลังช่วงปลายปีพ.ศ. 2559 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร (2559) ได้มีนโยบายผลักดันให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คือระบบไอทีลิส (iThesis) มาใช้ในการจัดทำข้อมูลวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์ซึ่งในการนำระบบไอทีลิสมาใช้ในการจัดทำวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรนั้น พบว่านักศึกษายังมีปัญหาในการใช้งานระบบและนักศึกษาบางส่วนมีความต้องการให้มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาระบบการจัดทำข้อมูลวิทยานิพนธ์/ การค้นคว้าอิสระเพื่อให้สอดคล้องและสนับสนุนกับข้อมูลในงานวิจัยของตน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหาร

จัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปสู่การพัฒนาระบบไอทีซิสของมหาวิทยาลัย ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ คณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา และระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษา ต่อการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ
3. เพื่อเสนอแนะความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ คณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา วุฒิการศึกษา และระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ
2. เพื่อทราบความความคาดหวังของนักศึกษา ต่อการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ
3. เพื่อรวบรวมข้อมูล ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) โดยมีขอบเขตของการศึกษาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)” ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ

1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ

ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีโมเดลแห่งความสำเร็จระบบสารสนเทศ ตามแนวคิดของ DeLone และ McLean ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) คุณภาพระบบ (System Quality), 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), 3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) การใช้งาน (Use), 5) ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในงานวิจัยในครั้งนี้

1.4 ระบบไอทีลิส (iThesis)

1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ด้านตัวแปร

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)” ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ

2.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variables) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ คณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา และระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) คุณภาพโปรแกรม (System Quality), 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), 3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) การใช้งาน (Use), 5) ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในงานวิจัยในครั้งนี้

3. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ประกอบด้วยผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะโบราณคดี และคณะมัณฑนศิลป์ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2561 และ 2562 ที่ได้รับการปรับปรุง ระบบไอทีลิส (iThesis) เวอร์ชันแก้ไขล่าสุด จำนวน 172 คน ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากตาราง Krejcie and Morgan ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยจำนวน 156 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ซึ่งได้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย จำนวน 73 คน

4. ด้านเวลา

ตารางที่ 1 ระยะเวลาดำเนินงานวิจัยช่วงระหว่างวันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 1 ธันวาคม 2564

ปีพุทธศักราช	2563								2564											
ขั้นตอน เดือน	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. สอบถามปัญหาและ ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อให้ได้มา ซึ่งหัวข้องานวิจัย																				
2. ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งรวบรวม วรรณกรรม และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง																				
3. ออกแบบแบบสอบถาม และทดสอบแบบสอบถาม ด้วยวิธี Tryout																				
4. แจกแบบสอบถามกับ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย																				
5. เก็บรวบรวม แบบสอบถาม																				
6. สัมภาษณ์กับกลุ่ม ตัวอย่างในการวิจัย																				
7. วิเคราะห์ผลการตอบ แบบสอบถามและแบบ สัมภาษณ์																				
8. สรุปผลการวิจัย																				

นิยามศัพท์เฉพาะ

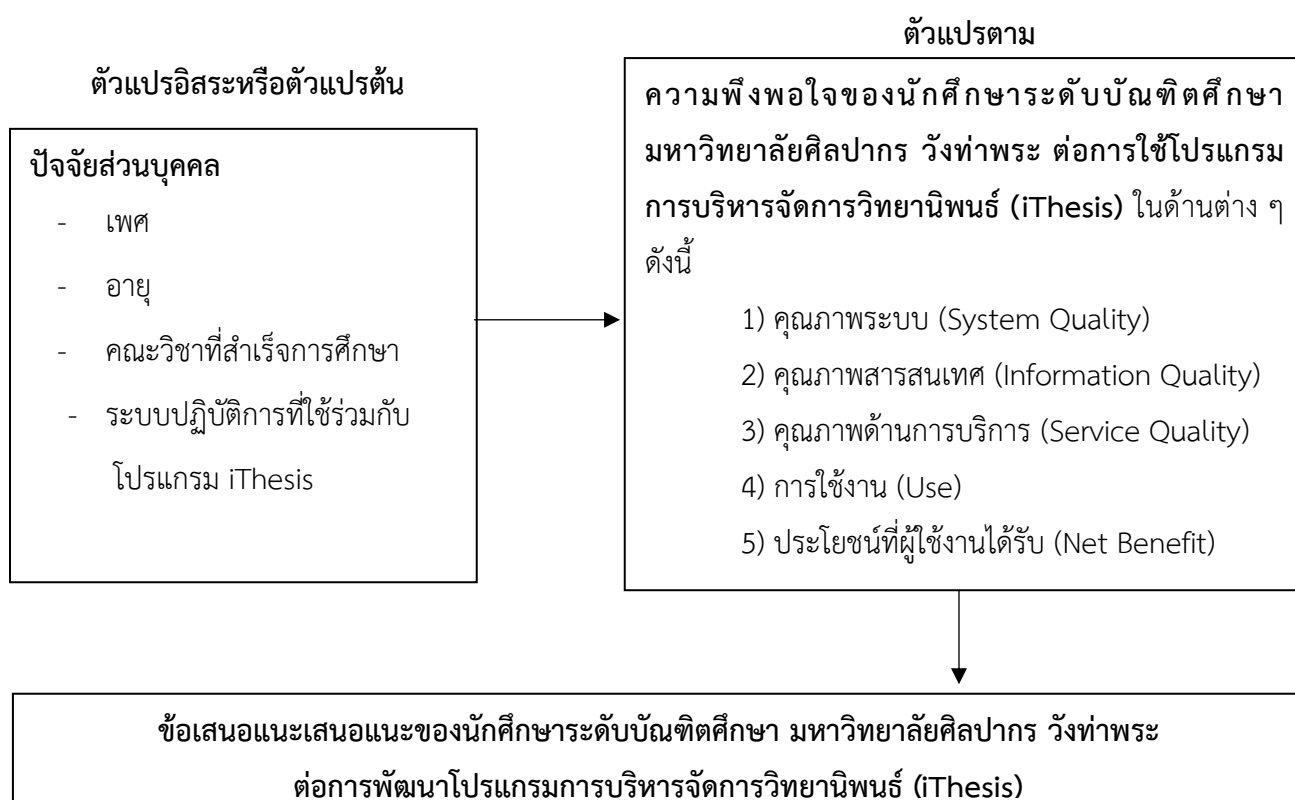
1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านระบบ ด้านสารสนเทศ ด้านการให้บริการ ด้านการใช้งาน และด้านประโยชน์ของผู้ใช้ที่ได้รับ

2. ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติของความคิดเห็นจากความสำเร็จส่วนบุคคลในการตีความที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการที่คาดการณ์ต่อเหตุการณ์ หรือสิ่งที่ยังไม่ได้เกิดขึ้น โดยมุ่งหวังล่วงหน้าถึงผลบรรลุเป้าหมายที่ต้องการในสิ่งที่เป็นไปได้

3. นักศึกษา หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต และปริญญาตรีบัณฑิต คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะโบราณคดี และคณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2561 และ 2562

4. ระบบไอทีลิส, ระบบ iThesis, โปรแกรม iThesis, iThesis หมายถึง โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)

กรอบแนวความคิดงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด (Conceptual Framework) ของงานวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)” ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานงานวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ในด้าน 1) คุณภาพโปรแกรม (System Quality), 2) คุณภาพสารสนเทศ

(Information Quality), 3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) ด้านการใช้งาน (Use) และ 5) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) แตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ในด้าน 1) คุณภาพโปรแกรม (System Quality), 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), 3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) ด้านการใช้งาน (Use) และ 5) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) แตกต่างกัน

3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ในด้าน 1) คุณภาพโปรแกรม (System Quality), 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), 3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) ด้านการใช้งาน (Use) และ 5) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) แตกต่างกัน

4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ในด้าน 1) คุณภาพโปรแกรม (System Quality), 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), 3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) ด้านการใช้งาน (Use) และ 5) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) แตกต่างกัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)” ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คมสัน อินทเสน และคณะ (2560) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนจนอาจทำให้เกิดความสุขทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเกิดขวัญและกำลังใจส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

เสรี วรพงษ์ (2558) ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

Philip Kotler (2016) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจ หรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้กับความคาดหวัง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจ หมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานผู้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินการบริการ ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการให้บริการและผู้รับบริการ

Shellli (1995 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้ส่งผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบมีความรู้สึกทางบวกและความสุขสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

การวัดระดับความพึงพอใจ

โยธิน แสงวดี (2551) ได้กล่าวถึงมาตรวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจด้านต่าง ๆ เช่น การบริการ และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

Parasuraman, Zaithamal & Berry (1994 อ้างถึงใน ภูษิต สายกัมช้วน, 2550) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือบริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกได้ว่า ผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย

2. สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรคเรื้อรังที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือบุคคลอื่น ๆ ที่มีความรู้ความสามารถในสาขาของตนและสามารถนำมาให้บริการได้อย่างเต็มที่

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการให้ทันเวลาที่ เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

4. ความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีกิริยามารยาทการแต่งกายและการใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย

5. การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นอย่างเสมอภาค

6. ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้ผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดย เฉพาะทางการแพทย์และจะทำให้บริการนั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริมอีก เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและบุคลากรต่าง ๆ

7. การสื่อสาร ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการพึงทราบและประสงค์จะทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับข้อมูลเรื่องค่าใช้จ่ายและทางเลือกในการรักษา ฯลฯ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในด้านอื่น ๆ เช่น ระดับการศึกษา ฯลฯ

8. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การรักษา ความลับผู้ป่วย

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะททำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้นได้อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่ หุรรหา สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย การบริการมีความเหมาะสม ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่นที่ช่วยสร้างรูปธรรมของการบริการได้อีก เช่น การใช้รอยยิ้มเป็นสิ่งที่แสดง อหยาอัยไมตรีของผู้ให้บริการ

10. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรจะมี ความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับบริการของตนเอง เช่น การที่แพทย์หรือพยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยได้ ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าของตนเองได้ ฯลฯ

วิลลิสทรี ทรยางกูร (2526 อ้างถึงใน สุธาดา สนธิเวช, 2551) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการ ให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนอง ตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่ พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการ ให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัด ความพึงพอใจในการใช้บริการอาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความ ร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือ เป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ จะต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกต กิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัด จะต้องทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ อย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้นสามารถที่จะวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับ ความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมี ประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

สรชัย พิศาลบุตร (2551: 98) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ให้บริการว่า สามารถทำได้ 2 วิธี คือ

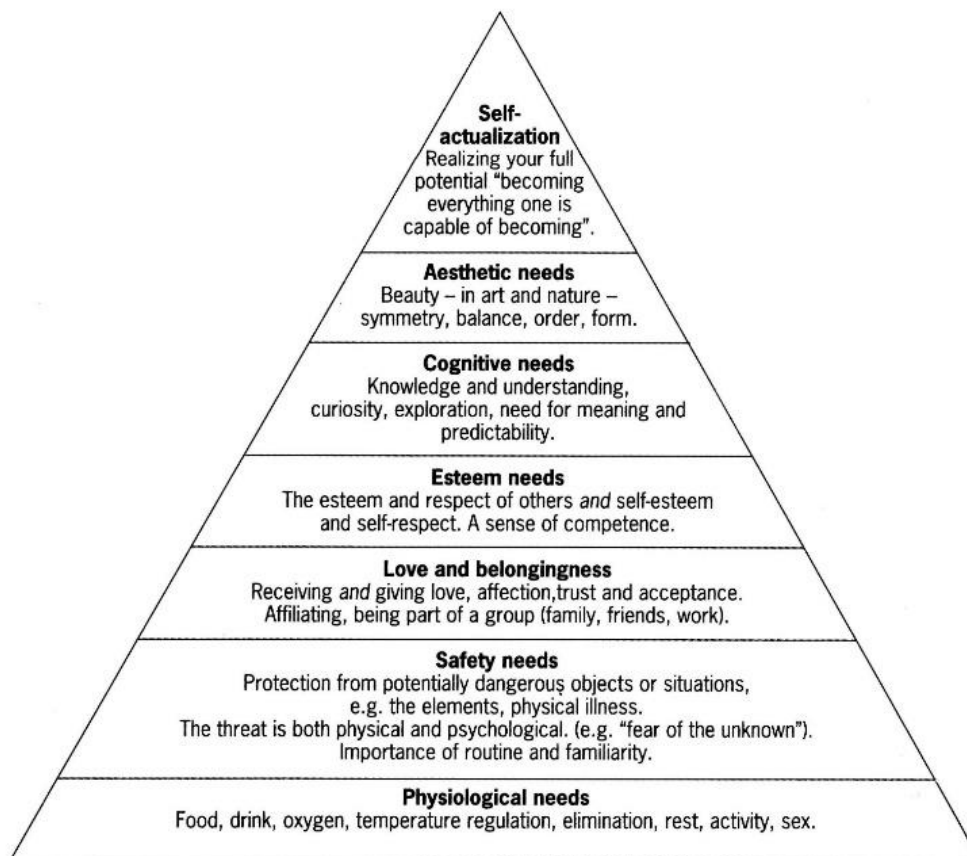
1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการโดยตรงทำได้โดย กำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการ ผู้ประเมินผลการให้บริการ และมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Need อ้างถึงใน เมธา หริมเทพาธิป, 2563) เป็นนักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยมทฤษฎีของเขาได้ชื่อว่าทฤษฎีลำดับความต้องการ โดยอธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่าบุคคลมักดิ้นรนตอบสนองความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ในยุคแรก ๆ ที่มาสโลว์ทำการศึกษาเขาแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ลำดับ 1 - 4 เป็นความต้องการระดับต้น ลำดับที่ 5 เป็นความต้องการระดับสูง ในยุคต่อมาสโลว์ ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมและแบ่งความต้องการลำดับที่ 5 ให้ละเอียดออกไปอีกเป็น 3 ลำดับ รวมใหม่ทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้นของความ ต้องการ ดังต่อไปนี้

ภาพปิรามิดแสดงลำดับขั้นความต้องการ ตามแนวคิดของมาสโลว์ 7 ลำดับขั้น ลำดับ 1 - 4 เป็นความต้องการระดับต้น หรือระดับขาดแคลน ลำดับที่ 5 - 7 เป็นความต้องการระดับสูงหรือระดับสร้างความสมบูรณ์แบบให้ชีวิต



ภาพที่ 2 แสดงลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

ที่มา: เมธา หริมเทพาธิป. (2563). ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Hierarchy of Need).

เข้าถึงเมื่อ 18 ตุลาคม เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/629839>

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (physical needs) คือความต้องการตอบสนองความหิว กระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่าย ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกาย และความต้องการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) คือความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของ และความรัก (belongingness and love needs) คือความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรัก ขั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (esteem needs) คือความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง และต้องการความรู้สึกที่ดีของคนอื่นต่อตน

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (need to know and understand) คือความอยากรู้ อยากเข้าใจ อยากมีความสามารถ อยากมีประสบการณ์

ลำดับขั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรียะ (aesthetic needs) ได้แก่ความต้องการด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

ลำดับขั้นที่ 7 ความต้องการความสำเร็จ หรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต (self actualization needs) ขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นนี้ได้ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับขั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูง หรือสร้างความรู้สึก “พอ” ในความเป็นเขาเสียก่อน ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักได้รับ ประสบการณ์สูงสุด คือได้รับประสบการณ์เข้มข้นบางประการด้วยตนเอง จนตระหนักในสภาพความเป็นจริงแห่งชีวิต ซึ่งบางคนกล่าวว่าเข้าถึงปรัชญาชีวิต หรือสัจธรรมแห่งชีวิต

ความต้องการทั้ง 7 ลำดับขั้นตอนตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น บุคคลจะกระทำการเพื่อสนองความต้องการลำดับแรกก่อน แล้วจึงดิ้นรนเพื่อสนองความต้องการถัดมาเป็นลำดับตัวอย่างพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เช่น ตราใบได้ที่ค่าแรงยังไม่พอกิน (ความต้องการขั้นที่ 1) หรือตนต้องเผชิญสถานการณ์เสี่ยงภัยในหน้าที่ (ความต้องการขั้นที่ 2) ในภาวะดังกล่าวนี้ พนักงานอาจยังไม่คำนึงถึงความรัก การยอมรับ การยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (ความต้องการขั้นที่ 4) หรือจะยังไม่ดิ้นรนเพื่อไฝหาความรู้ ความดี ความงาม หรือความสมบูรณ์แบบส่วนตัว (ความต้องการขั้นที่ 5,6 และ 7) จึงเห็นได้ว่าคนบางคนกระทำในสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับ เพื่อให้ความต้องการทางกาย ได้รับความตอบสนอง เช่น เพื่อให้ท้องหายหิว เพื่อสนองความต้องการทางเพศ หรือเพื่อสะสมเงินทองเอาไว้ให้อบอุ่นใจว่าต่อไปภายหน้าจะได้มีกินมีใช้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

Christopher, Vandermerwe & Lewis (1996 อ้างถึงใน อินทิรา จันทร์รัฐ, 2552) กล่าวถึงความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้น ๆ ลูกค้านำซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับความต้องการคือสิ่งที่ฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสภาพของแต่ละบุคคลเมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการพวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง จากการศึกษาพบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจ

1. ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการจะมีความผันแปรในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น ความคาดหวังต่อการบริการให้คำปรึกษาด้านบัญชีเกี่ยวกับการขอคืนภาษี จะแตกต่างจากความคาดหวังต่อการขอคำปรึกษาจากสัตวแพทย์ในการรักษาสัตว์เลี้ยง นอกจากนั้น ความคาดหวังของลูกค้าต่อผู้ให้บริการแต่ละรายในอุตสาหกรรมเดียวกันยังมีความแตกต่างกัน เช่น ลูกค้าจะคาดหวังว่าจะไม่มีการบริการอาหารใน

เที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องมีบริการอาหารในการบริการของเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น

2. ความคาดหวังของลูกค้าจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้ชายกับกลุ่มผู้หญิง กลุ่มคนหนุ่มสาวกับกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในโรงงานกับกลุ่มพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคยังแตกต่างกันในแต่ละประเทศ เช่น ผู้โดยสารรถไฟในประเทศ Greece อาจยอมรับได้หากรถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดหลายชั่วโมงแต่ใน Switzerland จะนับเลาที่รถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดเป็นวินาที

3. ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ จากการรับบริการจากผู้ให้บริการต่าง ๆ ซึ่งแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือจากผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกัน ในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อน แต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ต่อการบริการที่มีความเกี่ยวข้องกันมาก่อน ลูกค้าจะเปรียบเทียบจากความคาดหวังก่อนซื้อ (Pre-purchase Expectation) ซึ่งจะเกิดจากปัจจัยด้านต่าง ๆ เช่น การบอกปากต่อปาก การโฆษณา หรือการนำเสนอของพนักงานขาย

องค์ประกอบของความคาดหวัง (The component of customer expectation) ความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบพื้นฐานซึ่งแตกต่างกัน ได้แก่ บริการที่พึงประสงค์ (Desired service), บริการที่เพียงพอ (Adequate service), บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) และขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอยู่ระหว่างบริการที่พึงประสงค์และบริการที่เพียงพอ

บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ หรือปรารถนาที่จะได้รับ ระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อถือของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถทำได้ อย่างไรก็ดี แม้ว่าลูกค้าต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของตน แต่ลูกค้าก็จะไม่คาดหวังอย่างไร้เหตุผล เนื่องจากพวกเขาไม่เข้าใจดีว่าบริษัทไม่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีระดับความคาดหวังต่อการบริการอีกระดับหนึ่ง คือ ระดับของการบริการที่เพียงพอ (Adequate service) ซึ่งหมายถึงระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยจากความรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในแต่ละครั้ง พบว่าในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลาย ๆ ทาง ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการก็จะสูง ในขณะที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการเพียงทางเดียว หากลูกค้ารู้สึกว่าไม่มีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ไม่สามารถให้บริการได้ ความคาดหวังของลูกค้าก็จะต่ำลง

ระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียงจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของลูกค้า และจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าต่อการรับบริการ พบว่าลูกค้าจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ต่อผู้ให้บริการรายต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันแตกต่างกัน เช่น ในธุรกิจร้านอาหาร ลูกค้าคาดหวังต่อการบริการของภัตตาคารแตกต่างไปจากความคาดหวังต่อร้านฟาสต์ฟูดส์ สำหรับร้านฟาสต์ฟูดลูกค้าจะคาดหวังในเรื่องการได้รับอาหารถูกต้องตามคำสั่งความรวดเร็วในการทำอาหาร การเสิร์ฟในอุณหภูมิที่ถูกต้อง และสภาพแวดล้อมที่สะอาด แต่ลูกค้าคาดหวังมากกว่านั้น เมื่อรับบริการจากภัตตาคารแล้วลูกค้าจะคาดหวังถึงบรรยากาศที่ดี พฤติกรรมในการบริการของพนักงาน วิธีในการเสิร์ฟอาหาร เป็นต้น

บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) คือระดับของการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในขณะที่ลูกค้ากับผู้ให้บริการกำลังเผชิญหน้ากันในการบริการใดบริการหนึ่ง บริการที่คาดการณ์จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์ (Adequate service) หากลูกค้าคาดการณ์ว่าจะได้รับบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ว่าจะได้รับการบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์จะลดลง ระดับของความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ก็จะน้อยลงด้วย เช่น การเข้าแถวยาว ๆ เพื่อรอซื้อชมบัตรภาพยนตร์เป็นเวลา 15 นาทีในวันหยุด ไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับบริการที่ดีกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดหวังไว้ว่าจะต้องมีคนมารอแถวมากในวันหยุด แต่ลูกค้ารู้สึกว่าการเข้าแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ในวันธรรมดาเป็นเวลา 10 นาที เป็นการบริการที่ต่าง กว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดการณ์ว่าวันธรรมดามีคนมาชมภาพยนตร์ไม่มากนัก

เมื่อแบ่งแยกระดับบริการที่พึงประสงค์ออกจากระดับบริการที่พอเพียงจะได้ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอธิบายได้ว่า ระดับการบริการที่เพียงพอคือระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พอใจ หากต่ำกว่าระดับนี้ลูกค้าก็จะเกิดความสับสนและไม่พอใจในการบริการ หากระดับของการบริการสูงกว่าระดับบริการที่เพียงพอก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและพึงพอใจในการบริการที่เหนือกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ คือ การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนั่นเอง

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's Expectancy Theory) (อ้างถึงใน ภัศรา อุทธา, 2558) กล่าวว่า การที่มนุษย์จะเลือกหรือตัดสินใจกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น มีสาเหตุหรือแรงจูงใจโดยอาศัยเหตุผลและปัจจัยหลาย ๆ อย่างประกอบกันมิได้เกิดจากเพียงปัจจัยหนึ่งปัจจัยเดียวการเลือกหรือพฤติกรรมเหล่านั้นจะเป็นระบบกระบวนการทางจิตอันได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ และเจตคติโดยอธิบายถึงแรงจูงใจว่าเป็นผลของการตอบสนองประกอบ 3 ประการเรียกว่า “ทฤษฎี VIE”

1. การให้คุณค่า (Value) หมายถึง ความรู้สึกทางบวกหรือทางลบที่บุคคลมีต่อผลลัพธ์ในการทำงาน

2. การเชื่อมโยง (Instrumentality) หมายถึง การเชื่อมโยงการรับรู้ระหว่างงานกับผลที่ตอบแทนที่ชื่นชอบที่จะได้รับ

3. ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ถึงความเป็นไปได้ที่ตนจะทำงานสำเร็จ โดยที่บุคคลนั้นต้องมีความคาดหวังดังต่อไปนี้

3.1 ผลตอบแทนที่ได้รับ

3.2 ความพึงพอใจและไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่ได้รับ

3.3 ผลตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น

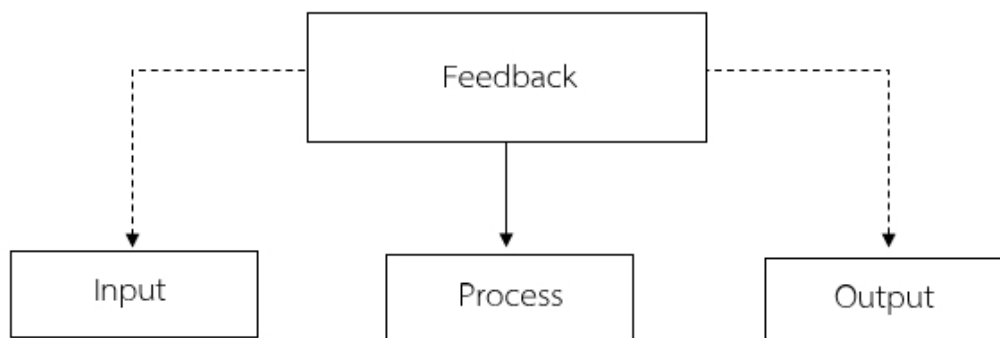
3.4 โอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนความคาดหวัง

สำหรับความคาดหวังจากแนวคิดทฤษฎีข้างต้นสรุปได้ว่า ความคาดหวังคือการตอบสนองของผู้ใช้บริการ หรือผู้ซื้อ ซึ่งเป็นความเห็นของบุคคลที่มุ่งหวังหรือคาดหวังในสินค้าหรือบริการดังกล่าว ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงความคาดหวังของนักศึกษาที่เป็นผู้ใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ

3.1 ลักษณะของสารสนเทศ

กิตติ ภัคดิวัฒนกุล (2546) กล่าวว่า สารสนเทศ หรือระบบสารสนเทศนั้นมีกระบวนการให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ และมีองค์ประกอบในการดำเนินงานหรือขั้นตอนการประมวลผลเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย คน (People) ทรัพยากร (Resource) แนวคิด (Concept) และ กระบวนการ (Process) มาผสมผสานการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่วางแผนไว้ ซึ่งในโลกนี้มีระบบอยู่มากมายหลายระบบ เช่น ระบบการเรียนการสอน ระบบบัญชี ระบบการจัดซื้อ และระบบสารสนเทศ เป็นต้น โดยภายใต้ระบบอาจประกอบไปด้วยระบบย่อย (Subsystem) ต่าง ๆ ที่ต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน โดยองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบจะถูกจำแนกออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนนำเข้า (Input) ส่วนดำเนินการ (Process) ผลลัพธ์ (Output) และส่วนป้อนกลับ (Feedback) แสดงความสำคัญขององค์ประกอบทั้ง 4 ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 3 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ที่มา: กิตติ รักดีวัฒนกุล. (2546: 279). **คัมภีร์ระบบสนับสนุนการตัดสินใจและระบบผู้เชี่ยวชาญ**.

กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.

Alter (1996, อ้างถึงใน อาชนเทพ อัครสุวรรณ) กล่าวว่า สารสนเทศแบ่งออกเป็น 4 ชนิด คือ

1. สารสนเทศที่เป็นอักขระ (Alphanumeric) ได้แก่ ตัวเลข ตัวอักษร เครื่องหมาย และสัญลักษณ์

2. สารสนเทศที่เป็นภาพ (Image) ได้แก่ ภาพกราฟฟิก และรูปภาพ

3. สารสนเทศที่เป็นเสียง (Audio) ได้แก่ เสียง เสียงรบกวน/เสียงแทรก และเสียงที่มีระดับต่าง ๆ

4. สารสนเทศที่เป็นภาพเคลื่อนไหว (Video) ได้แก่ ภาพยนตร์ และวีดิทัศน์

รุ่งทิวา ศรีวิโรจน์ (2550) กล่าวว่า ลักษณะของสารสนเทศขึ้นอยู่กับข้อกำหนดที่บุคคลคาดหวังเกี่ยวกับสารสนเทศที่ต้องการใช้ อันได้แก่ สารสนเทศนั้นมีเนื้อหา ขอบเขต รูปแบบ ภาษา และคุณภาพที่เหมาะสมกับความสามารถของผู้ใช้สารสนเทศในสถานการณ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) เนื้อหาและขอบเขตของสารสนเทศ

เนื้อหาของสารสนเทศ คือ เนื้อเรื่องของสารสนเทศในด้านสาขาวิชา ซึ่งอาจนำเสนอในสาขาวิชากว้าง ๆ หรือเจาะลึกลงไปในสาขาวิชาใดสาขาวิชาหนึ่ง ความต้องการของผู้ใช้แต่ละบุคคล

ขอบเขตสารสนเทศ คือ ลักษณะการนำเสนอรายละเอียดเนื้อหาของสารสนเทศโดยสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ในลักษณะความกว้าง ได้แก่ สารสนเทศที่ให้เนื้อหากว้าง ๆ ทั่วไป หรือสารสนเทศที่ให้เนื้อหาแคบ จำกัดเฉพาะเรื่อง ในลักษณะความลึก ได้แก่ สารสนเทศที่ให้เนื้อหาที่มีรายละเอียดความสมบูรณ์

2) รูปแบบสารสนเทศ คือ ลักษณะภายนอกของสารสนเทศ แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ สื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยแต่ละประเภทสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้

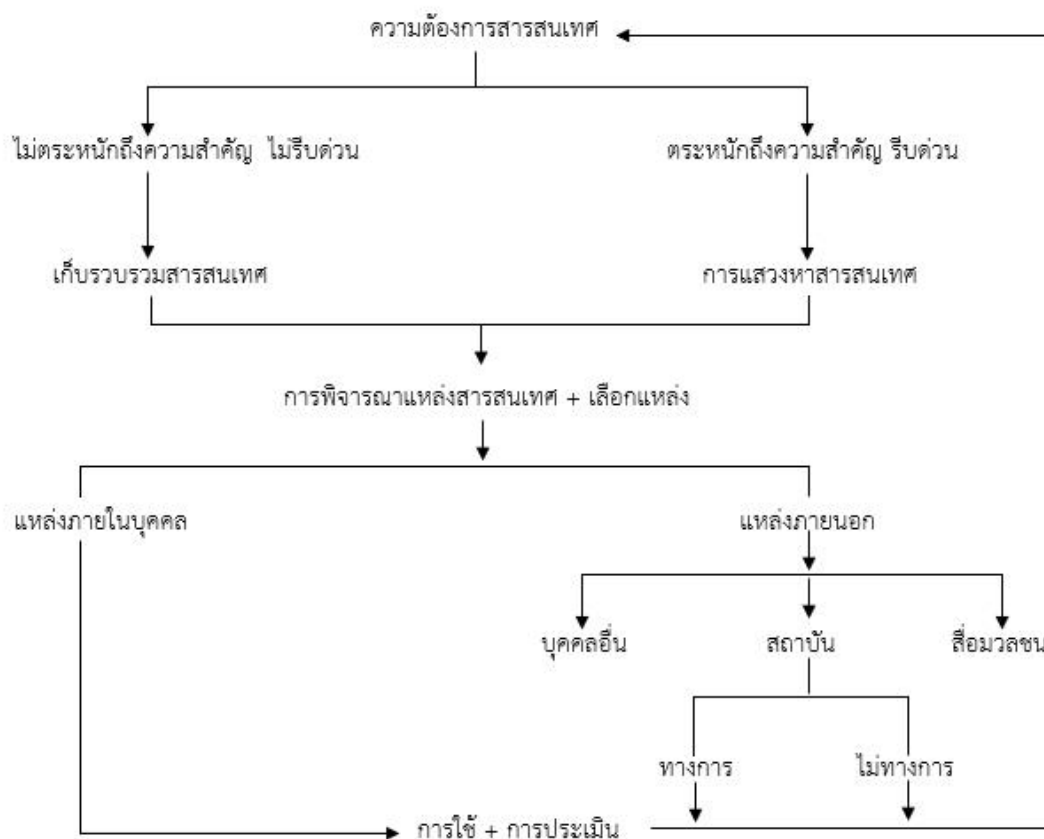
2.1) สื่อตีพิมพ์ คือ วัสดุสารสนเทศที่บันทึกข้อมูลข่าวสารและสื่อความหมายในรูปของตัวอักษร โดยมีการพิมพ์เป็นลายลักษณ์อักษร ผิวด้านและรวบรวมเป็นเล่มเพื่อบอกเล่าเรื่องราวเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สามารถรับรู้สารสนเทศชนิดนี้ได้โดยการอ่าน ประกอบด้วย หนังสือตำรา รายงานการวิจัย รายงานการประชุม/สัมมนา วิทยานิพนธ์ หนังสือคู่มือ วารสารและนิตยสารทั่วไป วารสารวิชาการ หนังสือพิมพ์ จุลสาร บรรณานุกรม

2.2) สื่อไม่ตีพิมพ์/อิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อที่ถ่ายทอดสารสนเทศด้วยวิธีหลากหลายเป็นพิเศษไปจากการอ่านตัวอักษร จำเป็นต้องใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ หรือใช้เทคนิควิธีการในการถ่ายทอดสารสนเทศ สามารถจัดเก็บไว้ได้จำนวนมาก ค้นคืนได้รวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถปรับปรุงให้ทันสมัยได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย รูปภาพ แผนที่ แผ่นซีดีรอม ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม และฐานข้อมูลออนไลน์

ดวงใจ ตีระประเสริฐสิน (2545) ได้กล่าวถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ สรุปได้ดังนี้

1. เพื่อตอบสนองความต้องการใช้ส่วนบุคคล อาจเป็นการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตส่วนตัวหรือการทำงาน เพราะการที่บุคคลมีความรู้ในเรื่องสารสนเทศต่าง ๆ จะช่วยให้บุคคลนั้นสามารถนำความรู้ที่มีมาวิเคราะห์แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เพื่อแก้ปัญหาชีวิตประจำวัน เพื่อรับรู้ข่าวสารปัจจุบัน เป็นต้น
2. เพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นต่อเนื่องตลอดชีวิตเพราะวิทยาการความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา บุคคลจึงจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ เพื่อก้าวให้ทันกับวิทยาการใหม่ ๆ นั้น และยังช่วยเพิ่มพูนความรู้แก่บุคคลให้ลึกซึ้งมากขึ้น
3. เพื่อประกอบอาชีพและการปฏิบัติงาน บุคคลไม่ว่าจะอาชีพใดจำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมาย
4. เพื่อการถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่น เป็นการกระจาย ถ่ายทอด และเผยแพร่สารสนเทศที่เก็บรวบรวมไว้จากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่นอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

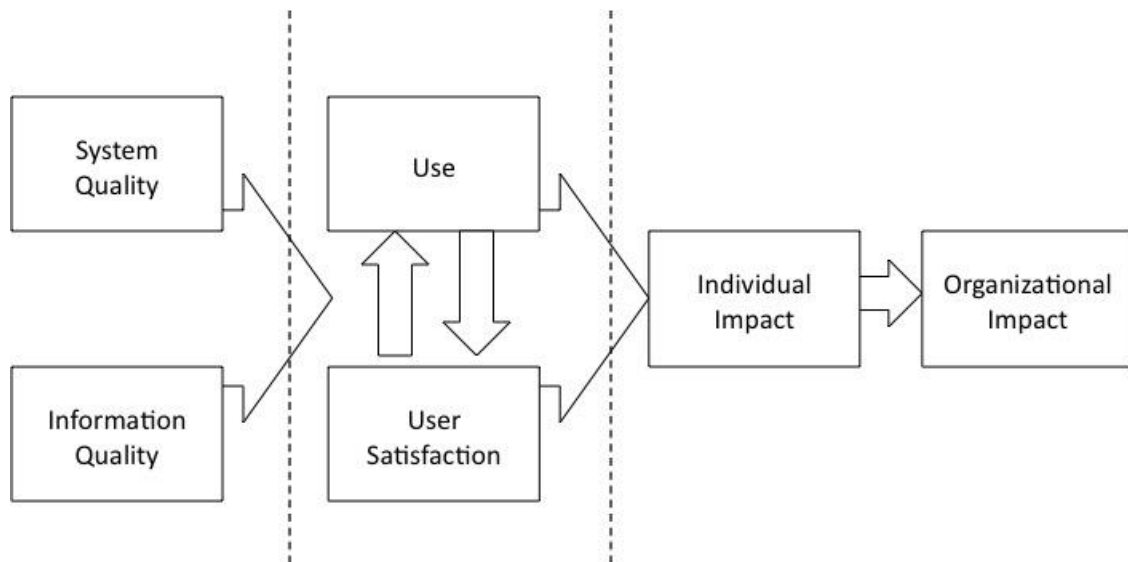
การใช้สารสนเทศเป็นพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องจากความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศของบุคคล จึงทำให้เกิดการใช้สารสนเทศเพื่อนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ตามวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคล จึงทำให้เกิดการใช้สารสนเทศเพื่อนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ตามวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคล ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 การใช้สารสนเทศ

ที่มา: ประภาวดี สืบสนธิ์. (2539). “ความต้องการใช้สารสนเทศ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยที่ 1 - 8 สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

DeLone & McLean (1992, 2003 อ้างถึงใน อาชนเทพ อัครสุวรรณ, 2558) ได้จัดสร้างตัวแบบความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยกล่าวว่าปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จของระบบสารสนเทศประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลัก คือ คุณภาพระบบ (System Quality) คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ผลกระทบต่อบุคคล (Individual Impact) และผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact) ดังแสดงในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 รูปแบบจำลองความสำเร็จของ DeLone & McLean (1992)

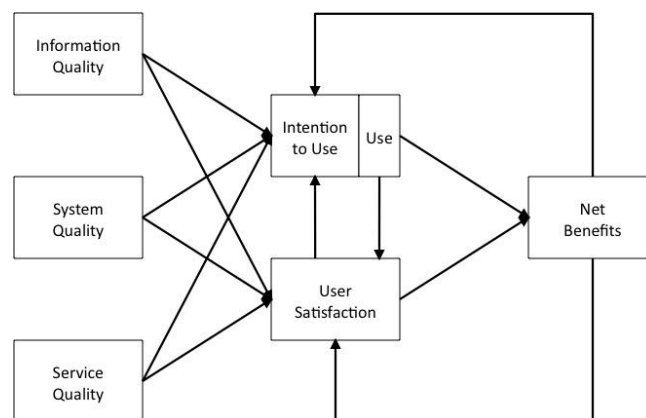
ที่มา: DeLone, W. H., and McLean, E. R. (1992). "Information systems success: The quest for the dependent variable." *Journal of Management Information Systems* 3, 4: 60 - 95.

อ้างอิงใน อาชนเทพ อัครสุวรรณ. (2558). การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

โดยปัจจุบันคุณภาพระบบและปัจจัยคุณภาพของสารสนเทศจะส่งผลกระทบต่อปัจจัยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งปัจจัยทั้งสองนี้จะส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน ต่อจากนั้นจะส่งผลกระทบต่อปัจจัยผลกระทบต่อบุคคล โดยปัจจัยผลกระทบต่อบุคคลจะส่งผลกระทบต่อปัจจัยผลกระทบต่อองค์กรอีกต่อหนึ่ง อนึ่งปัจจัยคุณภาพของระบบเป็นตัววัดผลการทำงานของระบบสารสนเทศ นั้น ๆ ในด้านความถูกต้องและความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่จัดเก็บความง่ายในการใช้และการเรียนรู้การใช้งานระบบ และความเชื่อถือได้ในการทำงานของระบบ เป็นต้น สามปัจจัยคุณภาพของสารสนเทศเป็นตัววัดผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ เช่น วัดความถูกต้อง ความเป็นปัจจุบัน และความสมบูรณ์ของสารสนเทศที่ได้รับ เป็นต้น ปัจจัยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัววัดระดับการใช้สารสนเทศ เช่น ความถี่ในการใช้สารสนเทศ จำนวนการใช้งาน และระยะเวลาการใช้ระบบ เป็นต้น ปัจจัยผลกระทบต่อบุคคลเป็นตัวชี้วัดผลกระทบจากการใช้สารสนเทศ ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สารสนเทศ เช่น เวลาที่ใช้ในการตัดสินใจ ความมั่นใจ ในการตัดสินใจหรือการตัดสินใจเพื่อปฏิบัติการสารสนเทศ เช่น เวลาที่ใช้ในการตัดสินใจ ความมั่นใจในการตัดสินใจ หรือการตัดสินใจเพื่อปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่ง หลักจากการใช้สารสนเทศ เป็นต้น ปัจจัยผลกระทบต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดผล

การใช้สารสนเทศที่มีต่อการทำงานขององค์กรโดยรวม เป็นผลต่อกำไร ผลต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ ผลต่อปริมาณงาน เป็นต้น

ต่อมาในปี 2003 DeLone & McLean ได้ปรับปรุงแบบจำลองเพิ่มเติม โดยการเพิ่มองค์ประกอบขึ้นมา คือ คุณภาพของการบริการ และรวมผลกระทบต่อผู้ใช้งาน กับผลกระทบต่อองค์กรโดยรวม มาเป็นผลประโยชน์สุทธิและเสนอองค์ประกอบเพิ่มขึ้นมาอีกหนึ่งตัว คือ ความตั้งใจที่จะใช้งานระบบเพื่อเป็นทางเลือกของการใช้งานระบบ DeLone & McLean ให้คำอธิบายการใช้งานระบบที่เสนอขึ้นมาในแบบจำลองแรกนั้น สามารถอธิบายการนำระบบมาใช้งานแบบสมัครใจเท่านั้น แต่ถ้าหากจะอธิบายการนำระบบมาใช้งานแบบบังคับใช้นั้น ควรเปลี่ยนมาใช้ความตั้งใจที่จะใช้ระบบแทน ดังแสดงในภาพที่ 6



ภาพที่ 6 รูปแบบจำลองความสำเร็จของ DeLone & McLean (2003)

ที่มา: Delone, W. H., and McLean, E. R. (2003). "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update." *Journal of Management Information Systems* 19, 4: 9 - 30. อ้างถึงใน อาชนเทพ อัครสุวรรณ. (2558). การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) การวัดผลลัพธ์ของสารสนเทศ ประกอบด้วย ความสำคัญของสารสนเทศ ตรงกับความต้องการ การใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ความเป็นสารสนเทศ ความสามารถในการใช้งาน การเข้าใจได้ง่าย ง่ายต่อการอ่าน มีความชัดเจน มีรูปแบบ ภาพที่ปรากฏให้เห็น ส่วนประกอบของเนื้อหา มีความถูกต้อง มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน แม่นยำ มีความรัดกุม เพียงพอ น่าเชื่อถือ เป็นปัจจุบัน ทันเวลา เป็นเอกลักษณ์ สามารถเปรียบเทียบได้

คุณภาพของระบบ (System Quality) การวัดผลลัพธ์ของระบบ ประกอบด้วย ความถูกต้องของข้อมูล ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล เนื้อหาของข้อมูล ใช้งานง่าย เข้าถึงระบบได้อย่างสะดวก ตระหนักถึงความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างถูกต้อง มีความยืดหยุ่น น่าเชื่อถือ ทันท่วงที ทำงานแบบบูรณาการ ระบบมีประสิทธิภาพ ตอบสนองอย่างรวดเร็ว

คุณภาพการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย การวัดผลลัพธ์ของการบริการ ประกอบด้วย ลักษณะของการบริการ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น สมรรถนะ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และการเข้าใจถึงผู้รับบริการ

ความตั้งใจและการใช้งาน (Intention to Use) การวัดผลลัพธ์ของการใช้งาน ประกอบด้วย จำนวนระยะเวลาการใช้ การเข้าถึงระบบ ความสม่ำเสมอของการใช้งาน วัตถุประสงค์ของการใช้งาน ความเหมาะสมของการใช้งาน ระดับการใช้งาน ความสมัครใจและแรงจูงใจในการใช้งาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) เป็นการวัดปฏิกิริยาโต้ตอบในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ ประกอบด้วย ความพอใจเฉพาะอย่าง ความพอใจทั้งหมด ความพอใจในสารสนเทศ ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ต้องการกับสิ่งที่ได้รับ

ผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) ประกอบด้วย การลดต้นทุน ช่วยเพิ่มส่วนแบ่งตลาด ช่วยเพิ่มยอดขาย ประหยัดเวลาในการดำเนินงาน เป็นต้น

จากรูปแบบจำลองความสำเร็จ DeLone & McLean (2003) แบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) และคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งแต่ละตัวแปรควรมีการวัดผลแยกออกจากกัน เนื่องจากในแต่ละตัวแปรต่างส่งผลต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน นอกจากนี้ การใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันมาก กล่าวคือ ในด้านกระบวนการ (Process Sense) การใช้งานจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ส่วนในด้านความเป็นเหตุเป็นผล (Causal Sense) ประสบการณ์จากการใช้งานในเชิงบวกย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งโดยทั่วไปความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นย่อมนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้งานและการใช้งานที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ผลจากการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานจะก่อให้เกิดผลประโยชน์สุทธิ

กิตติ ภัคดีวัฒนกุล และพนิดา พานิชกุล (2550) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพระบบ โดยแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กระบวนการของระบบ (Product Operation) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความถูกต้อง (Correctness)
 - 1.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
 - 1.3 ประสิทธิภาพ (Efficiency)

1.4 ความคงทนต่อการเปลี่ยนแปลง (Integrity)

1.5 ใช้งานได้ (Usability)

2. การแก้ไขระบบ (Product Revision) ประกอบด้วย

2.1 การบำรุงรักษาง่าย (Maintainability)

2.2 ทดสอบง่าย (Testability)

2.3 มีความยืดหยุ่น (Flexibility)

3. การเปลี่ยนแปลงระบบ (Product Transition) ประกอบด้วย

3.1 ใช้ได้กับเครื่องทั่วไป (Portability)

3.2 นำกลับมาใช้ใหม่ได้ (Resusability)

3.3 ใช้งานได้หลายงาน (Interoperability)

และเกณฑ์การประเมินคุณภาพระบบ (กิตติ ภัคดีวัฒนกุล และพนิดา พานิชกุล (2550: 298 - 299)

ประกอบด้วย 23 เกณฑ์ ดังนี้

1. วิธีการควบคุมและป้องกันการเข้าถึงระบบและข้อมูล (Access Audit)

2. การควบคุมการเข้าถึงระบบและข้อมูล (Access Control)

3. มาตรฐานที่โพรโตคอลและการเชื่อมต่อที่ใช้ (Communication Commonality)

4. ความสมบูรณ์ของระบบงาน (Completeness)

5. ความถูกต้อง แม่นยำ ในการทำงานของระบบ (Accuracy)

6. ความง่ายในการนำเข้าข้อมูลและการออกรายงาน (Communicativeness)

7. ความสอดคล้องของการออกแบบระบบ (Consistency)

8. ความกระชับของ Source Code (Conciseness)

9. การใช้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน (Data Commonality)

10. ระดับความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความ

ผิดพลาดได้ (Error Tolerance)

11. ประสิทธิภาพในการทำงานของระบบ (Execution Efficiency)

12. ความสามารถขยายระบบงาน (Expandability)

13. ความต้องการเบื้องต้นของระบบ (Generality)

14. ระบบสามารถ Implement ได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง (H/W

Independence)

15. ความสามารถที่ระบบจะจัดการ การใช้งานของตนเอง หรือสามารถระบุความผิดพลาดได้ (Instrumentation)

16. ระบบสามารถแยกออกเป็น โมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน (Modularity)

17. ระดับความง่ายในการ Operate เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้ (Operability)

18. มีคำอธิบายการทำงานของระบบ (Self-Documentation)

19. ความง่ายที่ระบบสามารถเข้าใจได้ (Simplicity)

20. ระบบสามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม (System Independence)

21. ปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้ (Storage Efficiency)

22. คุณสมบัติของระบบสามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้ (Traceability)

23. ระดับความง่ายที่ผู้ใช้อใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ระบบได้ (Training)

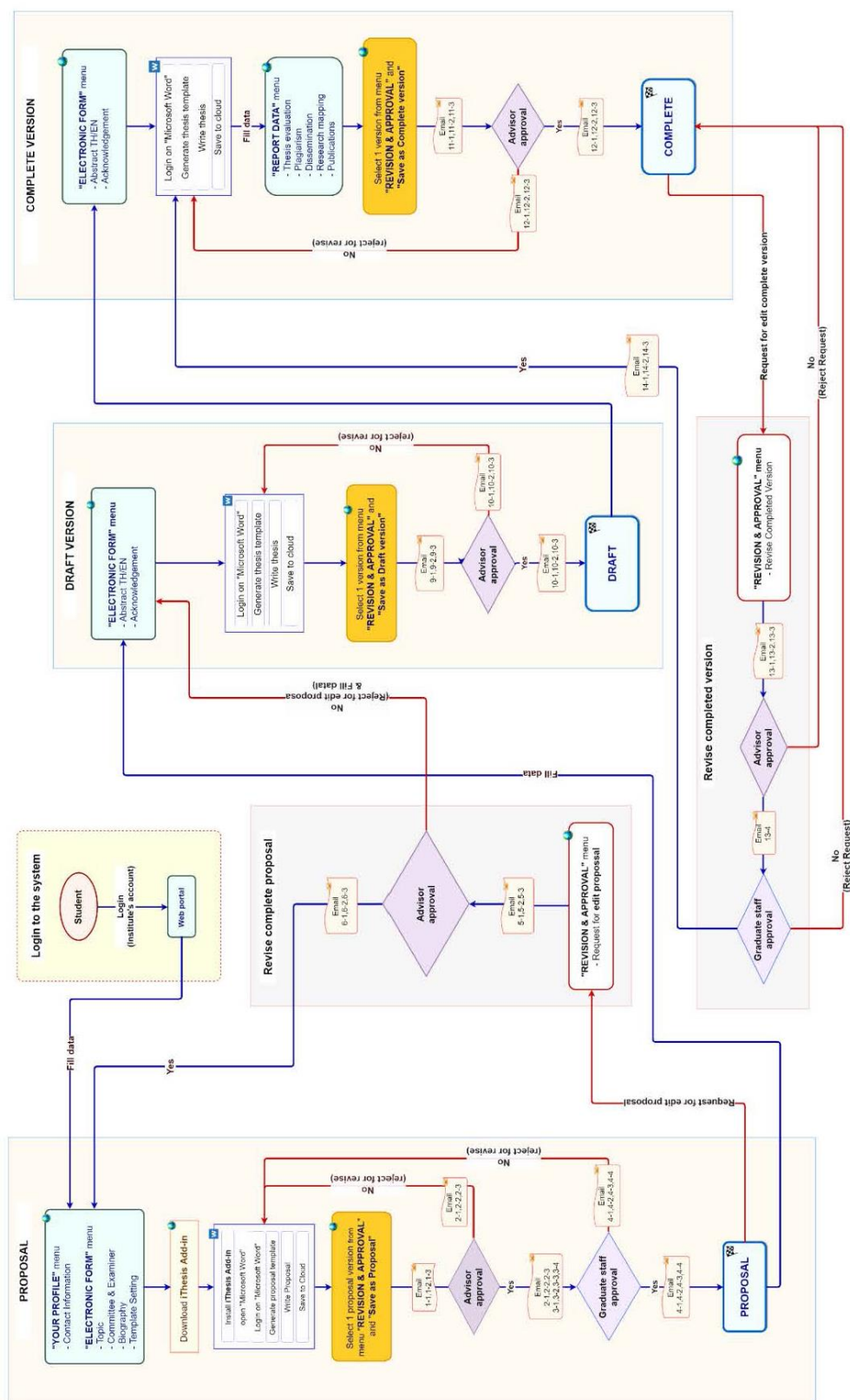
ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีโมเดลแห่งความสำเร็จระบบสารสนเทศ ตามแนวคิดของ DeLone & McLean ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) คุณภาพระบบ (System Quality), 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), 3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) การใช้งาน (Use) และ 5) ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้

4. ระบบไอทีลิส (iThesis)

ระบบไอทีลิส หรือ Integrated Thesis & Research Management System (iThesis) ถูกพัฒนาขึ้นภายใต้กลไกด้านการจัดการวิทยานิพนธ์และข้อมูลวิจัย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดทำวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์ ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับนิสิต/นักศึกษาในการ (1) จัดทำรูปเล่มตามรูปแบบเอกสารที่กำหนด (2) รับรองการจัดส่งโครงร่างวิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ฉบับร่าง และวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ไปยังอาจารย์ที่ปรึกษา (3) บันทึกผลการสอบ ข้อมูลวิทยานิพนธ์ และการเผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์ นอกจากนี้ยังสามารถจัดเก็บไฟล์วิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ไปยังคลังปัญญาของสถาบันการศึกษา (Intellectual Repository) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับห้องสมุดในการสร้างคลังข้อมูลงานวิจัย และจัดส่งไปยังสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เพื่อบันทึกคลังข้อมูลวิทยานิพนธ์ของประเทศ (Thai Digital Collection) และเผยแพร่ให้แก่ประชาคมวิจัยและประชาชนผู้สนใจ

ระบบไอทีลิส (iThesis) คือ ระบบที่กำหนดกรอบในการเขียนการบริหารจัดการโครงร่างวิทยานิพนธ์ และวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ พร้อมจัดส่งไปยังอาจารย์ที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาผ่านระบบได้ โดยสะดวกโดยระบบนี้จะช่วยให้นักศึกษาเกิดความเข้าใจและตระหนักถึงการคัดลอกวรรณกรรม (Plagiarism)

ทั้งที่ตั้งใจและไม่ได้ตั้งใจซึ่งระบบจะตรวจความคล้ายคลึงของวิทยานิพนธ์ผ่านระบบตรวจการลักลอกวรรณกรรมอักษรวิสุทธิ์ และจะต้องรายงานผลการตรวจจากระบบหรือโปรแกรมอื่นร่วมด้วย



ภาพที่ 7 ภาพรวมการทำงานของระบบ iThesis

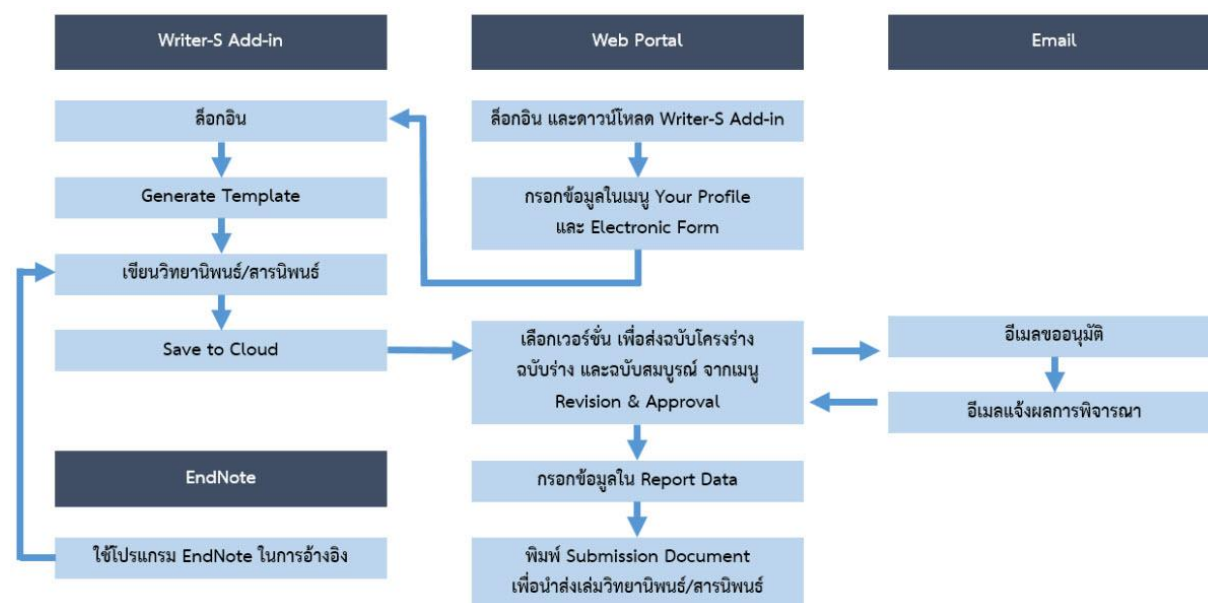
ที่มา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2559). คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา โปรแกรมการบริหารวิทยานิพนธ์ INTEGRATED THESIS & RESEARCH MANAGEMENT SYSTEM (iThesis). เข้าถึงเมื่อ 24 มิถุนายน เข้าถึงได้จาก http://www.graduate.su.ac.th/images/pdf/iThesis/Staff_Manual.pdf

จากภาพที่ 7 แสดงแผนภาพการดำเนินงานทั้งหมดด้วยระบบไอทีซิส ประกอบด้วย 6 กระบวนการหลัก

ส่วนแรกเป็นกระบวนการใช้งานของนิสิต/นักศึกษา เพื่อล็อกอินเข้าสู่ระบบไอทีซิส ผ่านหน้าเว็บพอร์ทัล ด้วยการใช้บัญชีผู้ใช้งานของมหาวิทยาลัย ซึ่งหากมหาวิทยาลัยมีการใช้งานระบบ AD หรือ LDAP นิสิต/นักศึกษา จะสามารถใช้ Username และ Password ตามที่มหาวิทยาลัยแจ้งไว้ได้

ส่วนถัดมาคือกระบวนการทำโครงร่างวิทยานิพนธ์ (Proposal) วิทยานิพนธ์ฉบับร่าง Data (Vision) และวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ (Complete Version) รวม 3 กระบวนการที่แผนภาพจะใช้สีส้มอ่อนเป็นพื้นหลัง นิสิต/นักศึกษาจะส่งเอกสารวิทยานิพนธ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลักพิจารณาอนุมัติผ่านระบบไอทีซิส

ส่วนสุดท้ายคือกระบวนการแก้ไขหัวข้อวิทยานิพนธ์ (Edit proposal) และการแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ (Revise Complete version) ที่ใช้สีม่วงอ่อนเป็นพื้นหลัง นิสิต/นักศึกษาจะส่งคำร้องขอแก้ไขเอกสารวิทยานิพนธ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลักพิจารณาอนุมัติผ่านระบบไอทีซิส



ภาพที่ 8 แผนภาพแสดงภาพรวมการทำงานของระบบ iThesis อย่างง่าย

ที่มา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2559). คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา โปรแกรมการบริหารวิทยานิพนธ์ INTEGRATED THESIS & RESEARCH MANAGEMENT SYSTEM (iThesis). เข้าถึงเมื่อ 24 มิถุนายน เข้าถึงได้จาก http://www.graduate.su.ac.th/images/pdf/iThesis/Staff_Manual.pdf

อีเมล

ระบบไอทีซิส (iThesis) จะมีการส่งอีเมลมายังผู้ใช้งานในลำดับต่าง ๆ เช่น อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม เจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา และนิสิต/นักศึกษา ซึ่งอีเมลแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่

ประเภทที่ 1 อีเมลคำร้องขอพิจารณาอนุมัติ โดยเนื้อหาของอีเมลจะมีการแนบลิงค์สำหรับผู้ที่มิสิทธิ์ในการอนุมัติเอกสารวิทยานิพนธ์ในระดับต่าง ๆ เพื่อเชื่อมต่อไปยังแบบฟอร์มการอนุมัติของระบบไอทีซิส และไม่มีการแนบลิงค์สำหรับการส่งสำเนาอีเมลให้ผู้ที่ไม่มิสิทธิ์ในการอนุมัติ แต่มีความเกี่ยวข้องเพื่อรับทราบสถานะ

ประเภทที่ 2 อีเมลแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติ โดยเนื้อหาของอีเมลจะเป็นการแจ้งผล เพื่อให้ทราบถึงสถานะการอนุมัติเอกสารวิทยานิพนธ์ แก่บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ประเภทที่ 3 อีเมลแจ้งมอบสิทธิ์การใช้งานระบบจากนิสิต/นักศึกษา

องค์ประกอบของระบบไอทีซิส (iThesis)

ระบบไอทีซิส (iThesis) คือ ระบบที่กำหนดกรอบการเขียน การบริหารจัดการโครงร่างวิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ฉบับร่าง และวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ พร้อมจัดส่งไปยังอาจารย์ที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาผ่านระบบได้โดยสะดวก และระบบไอทีซิส (iThesis) ยังช่วยให้นิสิต/นักศึกษาเกิดความเข้าใจ และตระหนักถึงการลักลอบวรรณกรรม ทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ ซึ่งระบบฯ จะตรวจสอบความคล้ายคลึงของวิทยานิพนธ์ผ่านโปรแกรมตรวจการลักลอบวรรณกรรมชื่อ “อักขราวิสุทธิ์” และจะต้องรายงานผลการตรวจจากโปรแกรมอื่นร่วมด้วย หากมหาวิทยาลัยกำหนดให้ใช้งานมากกว่า 1 โปรแกรม

ระบบวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์มีกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องในการใช้งาน

สำหรับนักศึกษา การใช้งานระบบวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาจะต้องใช้งานใน 2 ส่วนหลัก คือ เว็บพอร์ทัล (Web Portal) และโปรแกรม Microsoft Word Add-in ซึ่งเป็นโปรแกรมเสริม (Extension) ที่ติดตั้งอยู่บนโปรแกรม Microsoft Word ซึ่งทั้ง 2 ส่วนจะทำงานสัมพันธ์กันเช่น เมื่อมีการแก้ไขข้อมูลฟอร์มในเว็บพอร์ทัล หรือมีการเปลี่ยนชื่อกรรมการสอบหรือมีการแก้ไขข้อมูลในส่วนอื่น ๆ บนเมนู

Electronics From template วิทยานิพนธ์ที่ถูกสร้างขึ้นโดย Add-in ก็จะมีกลไกให้ถูกแก้ไขด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลที่ปรากฏในทุก ๆ ส่วนที่มีความสอดคล้องกัน โดยในส่วนของ

1. เว็บพอร์ทัล (Web portal) เป็นส่วนการทำงานที่ใช้ในการจัดการข้อมูลของนักศึกษาในระบบ iThesis เพื่อกำหนดข้อมูลพื้นฐานในการทำเล่มวิทยานิพนธ์ ข้อมูลในการส่งวิทยานิพนธ์ และเพื่อส่งวิทยานิพนธ์ให้อาจารย์ปรึกษาพิจารณา

2. วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ในโปรแกรม Microsoft Word (Microsoft Word Add - in) เป็นโปรแกรมที่ช่วยให้ผู้ใช้งานสร้างรูปแบบเพื่อเขียนเอกสารวิทยานิพนธ์ และช่วยในการบันทึกไฟล์เพื่อจัดเก็บเข้าสู่ระบบคลาวด์ (Cloud) โดยก่อนใช้งานระบบ นักศึกษาจะต้องติดตั้งโปรแกรม Microsoft Add-In ซึ่งทำบนโปรแกรม Microsoft Word มี 2 เวอร์ชัน คือ

2.1 เวอร์ชัน x86 สำหรับติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบปฏิบัติการ 32 - bit

2.2 เวอร์ชัน x64 สำหรับติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบปฏิบัติการ 64 - bit

ในการติดตั้ง Add-in ต้องติดตั้งเวอร์ชันให้ตรงกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน และติดตั้งลงบนโปรแกรม Microsoft Word 2010, Microsoft Word 2013 และ Microsoft Office 365

สำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาจะได้รับอีเมล (e-mail) คำร้องขอให้พิจารณา แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติข้อมูลในทุก ๆ กระบวนการของนักศึกษาในการจัดทำวิทยานิพนธ์ เมื่ออาจารย์คลิกลิงค์ที่แนบไปในอีเมลเพื่อเข้าสู่ระบบฟอร์มการอนุมัติของระบบ iThesis และทำการอนุมัติแล้ว ระบบ iThesis จะส่งเมลแจ้งผลการพิจารณาไปยังนักศึกษาเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รวมถึงอาจารย์ที่ปรึกษาหลักด้วย

สำหรับเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย เจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา (Graduate Staff) จะมีการใช้งานระบบ iThesis ผ่านเว็บพอร์ทัล ในกระบวนการพิจารณาอนุมัติเอกสารวิทยานิพนธ์ โดยจะได้รับอีเมลคำร้องขอให้พิจารณา เช่น นักศึกษาได้รับการพิจารณาโครงร่างวิทยานิพนธ์จากอาจารย์ที่ปรึกษาหลักแล้ว ระบบจะส่งอีเมลมายังเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่บันทึกผลการพิจารณาจากคณะกรรมการสอบฯ และภายหลังเจ้าหน้าที่บันทึกผลดังกล่าวแล้ว ระบบจะส่งอีเมลสำเนาแจ้งผลการพิจารณาโครงร่างวิทยานิพนธ์มายังเจ้าหน้าที่อีก 1 ฉบับ นอกจากนี้ยังใช้เว็บพอร์ทัลในการตรวจรับเล่มวิทยานิพนธ์และตรวจสอบข้อมูลสำคัญต่าง ๆ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Peter B. Seddon & Min-Yen (1996 อ้างถึงใน อาชนเทพ อัครสุวรรณ, 2558) ได้ศึกษาเรื่อง A Partial Test and Development of DeLone and McLean' Model of IS Success ซึ่งเป็นการทบทวนงานวิจัยของ DeLone & McLean (1992) ในการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยให้คุณภาพของ

ระบบ คุณภาพของข้อมูล และประโยชน์ในการใช้เป็นตัวแปรต้น ความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นตัวแปรตาม ซึ่งจากการทดสอบ โดยการสังเกตความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 4 ตัว โดยใช้วิธีการทดสอบ 2 แบบ (Ordinary Least Square Regression using SPSS และ Structural Equation Modeling in Amos) พบว่า ผลที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่เหมือนกัน ปัจจัยทางด้านคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และประโยชน์ในการใช้ สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของผู้ใช้ได้ถึงร้อยละ 75 ผลที่ได้เป็นการสนับสนุนการกำหนดตัวแปรประโยชน์ในการใช้ มาใช้ในการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และความสำคัญของตัวแปรด้านความสำคัญของงาน ในการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้ระบบสารสนเทศของผู้ใช้ อีกทั้งยังมีการศึกษาการวัดความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ

กุลิสรา ตั้งวิชกุล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์ รับสมัครงานของผู้ใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ คนไทยอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่เคยสมัครงานประจำผ่านเว็บไซต์รับสมัครงาน จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-25 ปี มีสถานภาพสมรส โสด สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีงานทำปัจจุบัน โดยประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท 2. ด้านความคิดเห็นโดยรวมต่อลักษณะที่ดีของเว็บไซต์สมัครงานของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ความสมบูรณ์ชัดเจนของข้อมูลความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารทางเลือกที่หลากหลายในการใช้บริการความสะดวกในการใช้ ความประหยัด และค่าใช้จ่ายในการบริการ ด้านความมั่นใจในการบริการ และภาพลักษณ์ของเว็บไซต์สมัครงานอยู่ในระดับดีมาก 3. ความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมของผู้ใช้บริการเว็บไซต์สมัครงาน อยู่ในระดับมาก 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า 4.1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานะการทำงานปัจจุบัน อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รับสมัครงานที่แตกต่างกัน 4.2 ลักษณะที่ดีของเว็บไซต์สมัครงาน ได้แก่ ความสมบูรณ์ชัดเจนของข้อมูล ความรวดเร็วในการติดต่อ สื่อสารทางเลือกที่หลากหลายในการใช้บริการ และภาพลักษณ์ของเว็บไซต์สมัครงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์สมัครงาน

เอกพล เพ็ชรพลพันธ์ และคณะ (2549) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.7 และรองลงมาเป็นเพศชายร้อยละ 42.3 มีอายุ 18 - 25 ปี ร้อยละ 90.0 รองลงมาจะมีอายุ 26 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.1 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่คณะวิทยาการจัดการ ร้อยละ 59.1 รองลงมาจะเป็นคณะ

มนุษยศาสตร์ ร้อยละ 12.9 จะอยู่ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 59.4 รองลงมาจะอยู่ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 15.7 มีรายได้ต่อเดือน 5,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 46.3 รองลงมาจะมีรายได้ต่อเดือน 3,000 - 5,000 บาท ร้อยละ 36.0 จะมีการใช้ระบบสารสนเทศส่วนกลางร้อยละ 89.7 รองลงมาจะไม่เคยใช้ระบบสารสนเทศส่วนกลาง ร้อยละ 10.3 และจากสาเหตุที่ไม่เคยใช้ระบบสารสนเทศส่วนกลางเป็นเพราะไม่มีเวลาว่างและเพราะมีคนใช้บริการมาก ร้อยละ 3.4 รองลงมาจะเป็นเพราะไม่ต้องการหาข้อมูลใด ๆ ร้อยละ 1.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ใช้จะใช้ภายในมหาวิทยาลัย ร้อยละ 51.7 รองลงมาจะใช้ภายนอกมหาวิทยาลัย ร้อยละ 48.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เลือกใช้ระบบสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยเป็นเพราะประหยัดค่าใช้จ่าย ร้อยละ 43.4 รองลงมาจะเป็นเพราะต้องการความสะดวก ร้อยละ 29.4 และส่วนใหญ่ใช้เพื่อตรวจสอบผลการเรียนร้อยละ 41.1 รองลงมาใช้เพื่อตรวจสอบผลการลงทะเบียน ร้อยละ 19.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเลือกใช้ระบบสารสนเทศส่วนกลาง 1 ปี ขึ้นไป/ครั้ง ร้อยละ 40.5 รองลงมาจะมีความถี่ในการใช้ระบบสารสนเทศส่วนกลางต่ำกว่า 1 เดือน/ครั้ง ร้อยละ 22.9 ความพึงพอใจโดยรวมมีค่าปานกลางเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 จะมีระดับทัศนคติในการใช้ระบบสารสนเทศที่มากที่สุดจะเป็นความทันสมัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 รองลงมาเป็นด้านข่าวสารครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Urbach et al. (2010 อ้างถึงใน ปรารักษ์จิต แสงเสวตร, 2560) ได้ทำการศึกษาเชิงประจักษ์เรื่องความสำเร็จของเว็บพอร์ทัล สำหรับพนักงาน (An empirical investigation of employee portal success) โดยใช้ทฤษฎีของ Delone and Mclean (1992) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และทำการศึกษาจากผู้ใช้งานออนไลน์ จำนวน 22 บริษัท จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 6,210 คน พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูงสุดคือ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ในด้านการมีระบบนำทางที่ดี ความสามารถในการค้นหา โครงสร้างระบบ ความมีประโยชน์ของระบบ รูปแบบการทำงานของระบบ และการเข้าถึงได้ของระบบ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในด้านของควมมีประโยชน์ของข้อมูล ความเข้าใจได้ของข้อมูล ความน่าสนใจของข้อมูล ความเชื่อถือได้ของข้อมูล ความสมบูรณ์ของข้อมูล และความทันกาลของข้อมูล

Jaltal and Al-Debei (2013 อ้างถึงใน สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550) ได้ใช้ทฤษฎีของ Delone and Mclean (1992) ศึกษาเรื่องการวัดความสำเร็จของเว็บพอร์ทัล (Developing and Implementing a Web Portal Success Model) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบมีผลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานในด้านการใช้งานระบบ ความเสถียรของระบบ ความยืดหยุ่นของระบบ การมีปฏิสัมพันธ์ของระบบ ความสามารถในการค้นหา ความปลอดภัย การเข้าถึง และการบูรณาการของระบบ

Roca et al. (2006 อ้างถึงใน ญาณิศา พลอยชุม, 2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวโน้มของการใช้สื่อเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์แบบต่อเนื่อง (Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model) ผลการศึกษาซึ่งจำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ ได้ผลการศึกษาดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในเรื่องของความพร้อมประสิทธิภาพของระบบ โครงสร้างระบบที่ชัดเจน และการตอบสนองของระบบ
2. ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในเรื่องของความเกี่ยวข้องของข้อมูลกับงาน ความเข้าใจได้ง่ายของข้อมูล ความชัดเจนของข้อมูล รูปแบบข้อมูลที่เหมาะสม ความทันสมัยของข้อมูล ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความทันกาลของข้อมูล
3. ปัจจัยด้านบริการ พบว่า มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในเรื่องของความเหมาะสมของการให้บริการ ความใส่ใจในการให้บริการ และการตอบสนองในการให้บริการอย่างถูกต้อง

ปรารค์ชิต แสงเสวตร (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ อินทราเน็ต กฟผ. พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. โดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านการใช้งาน และการเข้าถึงระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลและการค้นหาข้อมูล ตามลำดับ

เมรี วงษาสน (2560) ได้ศึกษาความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น มีคุณภาพที่ดีขึ้น และเป็นสิ่งจำเป็นค่อนข้างมากกับงานที่ทำ และยังคงใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่ค่อนข้างดี และผลความคิดเห็นของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานในเรื่องของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ความคาดหวังด้านความง่ายในการใช้งาน ความคาดหวังด้านประโยชน์ในการใช้งาน ปัจจัยสนับสนุนทางสภาพแวดล้อมภายในองค์กร อยู่ในระดับมาก และจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังและปัจจัยที่สนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ 1) ปัจจัยสนับสนุนทางสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร 2) ความคาดหวังด้านประโยชน์การใช้งาน และ 3) ความคาดหวังด้านความง่ายในการใช้งาน

ปิยะรัตน์ โพธิ์ย้อย (2555) ได้ศึกษาความคาดหวังต่อประสิทธิภาพโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของพนักงานบัญชี กรณีศึกษาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความคาดหวังและความจริงที่ได้รับของพนักงานบัญชีให้ความสำคัญด้านความถี่ในการรายงานผลซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ การให้ความสำคัญกับความคาดหวังด้านความยืดหยุ่นในการใช้งาน

ญานิสรา พลอยชุม (2557) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพระบบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติของความปลอดภัย ความมีเสถียรภาพ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และการเข้าถึงระบบ

ธาดานิเบศร์ ภูทอง (2560) ได้ศึกษาผลกระทบคุณภาพเว็บไซต์ และการยอมรับเว็บเพื่อการท่องเที่ยวต่อความพึงพอใจและความตั้งใจที่จะใช้บริการเว็บไซต์ตัวแทนการท่องเที่ยวออนไลน์ โดยการนำทฤษฎีทางด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ของ Delone และ McLean และแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) มาทำการศึกษาในบริบทของการใช้บริการเว็บไซต์ตัวแทนการท่องเที่ยวออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รองลงมาคือคุณภาพของสารสนเทศ และการรับรู้ถึงประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการ รองลงมาคือ คุณภาพของสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ

อาชนเทพ อัครสุวรรณ (2558) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ประกอบด้วย ความทันสมัยหรือความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบัน ที่มีรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ มีความถูกต้องเชื่อถือ ง่ายต่อการใช้งาน ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ง่ายต่อการบำรุงรักษา สามารถใช้ได้ทุกระบบปฏิบัติการ และที่สำคัญคือมีความปลอดภัย ควบคุมการเข้าถึงระบบได้ดี นอกจากนี้ องค์ประกอบด้านคุณภาพของการบริการ เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ส่งผลให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรประสบความสำเร็จ ตัวแปรที่สามารถอธิบายองค์ประกอบนี้จะเป็นตัวแปรเกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เชื่อถือได้ว่างใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้แบ่งหัวข้อตามประเด็นที่ศึกษาดังตารางที่ 2 โดยจากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นไม่พบว่ามีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับระบบไอทีลิส (iThesis) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบไอทีลิส (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากรต่อไป

ตารางที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งตามประเด็นที่ศึกษา

ประเด็นศึกษา	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง											
	ก	ข	ค	ง	จ	ฉ	ช	ซ	ฅ	ญ	ฎ	ฏ
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓	✓	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง								✓	✓			
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ	✓			✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓
ระบบไอทีลิส (iThesis)												

- หมายเหตุ ก หมายถึง งานวิจัยของ Peter B. Seddon & Min-Yen (1996 อ้างถึงใน อาชนเทพ อัครสุวรรณ์, 2558)
- ข หมายถึง งานวิจัยของ กุลิสรา ตั้งวณิชกุล (2558)
- ค หมายถึง งานวิจัยของ เอกพล เพ็ชรพลพันธ์ และคณะ (2549)
- ง หมายถึง งานวิจัยของ Urbach et al. (2010 อ้างถึงใน ปรานค์ชิต แสงเสวตร, 2560)
- จ หมายถึง งานวิจัยของ Jaltal and Al-Debei (2013 อ้างถึงใน สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550)
- ฉ หมายถึง งานวิจัยของ Roca et al. (2006 อ้างถึงใน ญาณิศา พลอยชุม, 2557)
- ช หมายถึง งานวิจัยของ ปรานค์ชิต แสงเสวตร (2560)
- ซ หมายถึง งานวิจัยของ เมรี วงษาสน (2560)
- ฅ หมายถึง งานวิจัยของ ปิยะรัตน์ โพธิ์ย้อย (2555)
- ญ หมายถึง งานวิจัยของ ญาณิศา พลอยชุม (2557)
- ฎ หมายถึง งานวิจัยของ ธาดาธิเบศร์ ภูทอง (2560)
- ฏ หมายถึง งานวิจัยของ อาชนเทพ อัครสุวรรณ์ (2558)

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ครั้งนี้มีวิธีดำเนินการวิจัย รูปแบบการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาโทและระดับปริญญาตรี บัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2561 และ 2562 จำนวน 347 คน แบ่งตามคณะวิชาได้ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ในปีการศึกษา 2561 และ 2562

นักศึกษา	จำนวน (คน)		
	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ประชากร
1. คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	91	21	112
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	90	30	120
3. คณะโบราณคดี	38	15	53
4. คณะมัณฑนศิลป์	56	6	62
	รวม		347

ที่มา: กองบริหารงานวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2563). สำเร็จการศึกษา. เข้าถึงเมื่อ 15 ตุลาคม เข้าถึงได้จาก http://reg6.su.ac.th/registrar/graduate_date.asp?avs359837013=25

ผู้วิจัยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างกำหนดด้วยจากตาราง Krejcie and Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างการวิจัยจำนวน 181 คน โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละคณะวิชาจะคิดตามสัดส่วนร้อยละของประชากรที่ทำการศึกษา ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ดังนี้

ตารางที่ 4 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละคณะวิชา

นักศึกษา	จำนวน (คน)		คิดเป็นร้อยละ
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	
1. คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	112	58	32
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	120	63	35
3. คณะโบราณคดี	53	27	15
4. คณะมัณฑนศิลป์	62	33	18
รวม	347	181	100

2. เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถามที่สร้างจากการรวบรวมข้อมูล เอกสาร แนวคิด และ ทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยครั้งนี้ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งแบบสอบถามมีทั้งแบบสอบถามที่เป็น ข้อคำถามแบบปลายปิด (Closed form) ซึ่งนำมาใช้ในการศึกษาความพึงพอใจ และแบบสอบถามแบบ ปลายเปิด (Open form) ซึ่งเป็นส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) โดยผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ เสนอต่อ ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงส่วนที่บกพร่องต่อไป

2.1 เครื่องมือในการวิจัย

2.1.1 แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ คณะ วิชาที่สำเร็จการศึกษา

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) คุณภาพระบบ (System Quality), 2) คุณภาพ

สารสนเทศ (Information Quality), 3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) การใช้งาน (Use) และ 5) ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)

โดยแบบสอบถามแบ่งระดับความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีการของ เบสท์ (Best, 1986) การให้ความหมาย โดยการให้ค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านและรายข้อ ดังนี้

1.00 - 1.50	หมายถึง มีช่วงความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
1.51 - 2.50	หมายถึง มีช่วงความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
2.51 - 3.50	หมายถึง มีช่วงความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.51 - 4.50	หมายถึง มีช่วงความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
4.51 - 5.00	หมายถึง มีช่วงความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะเป็นการแสดงให้เห็นถึงความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

2.1.2 แบบสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด โดยมีกำหนดประเด็นสัมภาษณ์แบบกว้าง ๆ ซึ่งอยู่ภายใต้วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ และเมื่อพบประเด็นที่น่าสนใจ ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ในเชิงลึก (in-depth interview) ต่อไป

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำให้แบบสอบถามมีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ ตามวิธีการของ Rovinelli และ Hambleton (1998 อ้างถึงใน ผ่องศรี วาณิชยศุภวงศ์, 2546) โดยระบุคะแนนไว้ดังนี้

- +1 เมื่อเห็นว่าตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามที่ระบุไว้
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามที่ระบุไว้
- 1 เมื่อไม่แน่ใจว่าตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามที่ระบุไว้

2.2.2 แบบสอบถามที่ได้รับการตรวจจากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้สูตร

สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach (1990 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) โดยแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น (α) 0.984 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีวิธีการดังนี้

1. ขออนุญาตแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากคณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร และทำหนังสือขอความอนุเคราะห์พร้อมแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กับ คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะสถาปัตยกรรม และคณะมัณฑนศิลป์ ส่วนข้อมูลของคณะโบราณคดีผู้วิจัยจะเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วดำเนินการวิเคราะห์ สรุปผลตามขั้นตอนการวิจัย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 จะมาทำการวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นประเด็นในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด โดยมีกำหนดประเด็นสัมภาษณ์แบบกว้าง ๆ ซึ่งอยู่ภายใต้วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ และเมื่อพบประเด็นที่น่าสนใจ ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ในเชิงลึก (in-depth interview) ต่อไป

ก่อนเริ่มการทำการสัมภาษณ์ผู้ทำการวิจัยได้แสดงถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ โดยขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียง ระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้ทำการวิจัยได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และมีการทดสอบคำถามและคำตอบเพื่อเป็นแนวทางในการถามคำถามต่อไป โดยจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 30 - 60 นาที ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ให้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์แต่ละรายจะทำการสัมภาษณ์จนกว่าจะไม่พบข้อสงสัยหรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น ที่เรียกว่า ข้อมูลอิ่มตัว (Data Saturation) จึงหยุดการสัมภาษณ์

ในขณะที่สัมภาษณ์ผู้ทำการวิจัยจะใช้การจดบันทึกสรุปสั้น ๆ เฉพาะประเด็นที่สำคัญ และเมื่อจบการสัมภาษณ์ จะทำการบันทึกข้อมูลอื่น ๆ ทันที เช่น ลักษณะท่าทาง ลักษณะน้ำเสียง ตามความเป็นจริงโดยไม่มี การตีความ นอกจากนี้ยังได้บันทึกเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึกหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ทำการวิจัยขณะที่ รวบรวมข้อมูล ซึ่งการเขียนบันทึกสรุปสั้น ๆ ดังกล่าวมีประโยชน์สำหรับผู้วิจัยในการมองเห็นความเชื่อมโยง ระหว่างกลุ่มหัวข้อสรุป

ข้อมูลจะถูกนำมาทำการบันทึกและถอดเทปรายวัน เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ ครบถ้วน เพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป และข้อมูลที่ได้มาผู้ทำการวิจัยจะนำมาถอดเทปคำ ต่อคำ ประโยคต่อประโยค แล้วตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งด้วยการ ฟังเทปบันทึกเสียงซ้ำ

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปประเด็นสำคัญเพื่อนำเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากรต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบ SPSS for window ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอโดยใช้ค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percent)

4.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นการวัดระดับความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) คุณภาพระบบ (System Quality), 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), 3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) การใช้งาน (Use) และ 5) ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) ซึ่งข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะนำมาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สำหรับการให้ความหมายของค่าที่วัดผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการให้ความหมายจากแนวคิดของเบสต์ (Best, 1986) โดยการให้ค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านและรายข้อ ดังนี้

1.00 - 1.50	หมายถึง มีช่วงความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
1.51 - 2.50	หมายถึง มีช่วงความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
2.51 - 3.50	หมายถึง มีช่วงความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.51 - 4.50	หมายถึง มีช่วงความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
4.51 - 5.00	หมายถึง มีช่วงความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

4.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะเป็นการแสดงให้เห็นถึงความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากรใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

4.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ซึ่งจากแบบสอบถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กรณีการจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และปัจจัยส่วนบุคคลด้านระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis จะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย t - test สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Anova) ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่ม ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และปัจจัยส่วนบุคคลด้าน

บุคคลด้านคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา และเมื่อพบความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe Analysis

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

ในการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ประกอบด้วยผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะโบราณคดี และคณะมัณฑนศิลป์ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2561 และ 2562 ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ google form ในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดคำถามปลายเปิด (Open ended)

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	96	56.8
หญิง	73	43.2
รวม	169	100

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 และเป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	86	50.9
31 - 40 ปี	62	36.7
41 ปีขึ้นไป	21	12.4
รวม	169	100

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา

คณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	52	30.8
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	57	33.7
คณะโบราณคดี	27	16.0
คณะมัณฑนศิลป์	33	19.5
รวม	169	100

จากตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาจากคณะมัณฑนศิลป์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์		
ปริญญาโท หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาทัศนศิลป์	30	17.8
ปริญญาโท หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาทฤษฎีศิลป์	19	11.2
ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาทัศนศิลป์	3	1.8
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์		
ปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบชุมชนเมือง	16	9.5
ปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรม	8	4.7
ปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรมไทย	4	2.4
ปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรมพื้นถิ่น	9	5.3
ปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโครงการก่อสร้าง	3	1.8
ปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการออกแบบทางสถาปัตยกรรม	3	1.8
ปริญญาโท หลักสูตรการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อมมหาบัณฑิต	3	1.8
ปริญญาโท หลักสูตรภูมิสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต	3	1.8
ปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการมรดกทางสถาปัตยกรรมและการท่องเที่ยว	3	1.8
ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น	2	1.2
ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม	2	1.2
ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น	1	0.6
คณะโบราณคดี		
ปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาโบราณคดี	2	1.2

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากร วัฒนธรรม	3	1.8
ปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันสกฤตศึกษา	4	2.4
ปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ	4	2.4
ปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจารึกศึกษา	2	1.2
ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาโบราณคดี	3	1.8
ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ	3	1.8
ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันสกฤตศึกษา	6	3.6
คณะมัณฑนศิลป์		
หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ	15	8.9
หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์	9	5.3
หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบเครื่องประดับ	6	3.6
ปริญญาเอก หลักสูตร Doctor of Philosophy Program in Design Arts	3	1.8
รวม	169	100

จากตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ ปริญญาโท หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาทัศนศิลป์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 ปริญญาโทหลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาทฤษฎีศิลป์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาทัศนศิลป์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบชุมชนเมือง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรมไทย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรมพื้นถิ่น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิชาการจัดการโครงการก่อสร้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการออกแบบทางสถาปัตยกรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ปริญญาโท หลักสูตรการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อมมหาบัณฑิต จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ปริญญาโท หลักสูตรภูมิสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการมรดกทางสถาปัตยกรรมและการท่องเที่ยว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาคณะโบราณคดี ปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาโบราณคดี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรวัฒนธรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันสกฤตศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจารึกศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาโบราณคดี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และ ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันสกฤตศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาคณะมัณฑนศิลป์ ปริญญาโท หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ปริญญาโท หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ปริญญาโท หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบเครื่องประดับ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis

ระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis	จำนวน	ร้อยละ
ระบบวินโดวส์ (Windows)	142	84.0
ระบบแมคโอเอส (MAC OS)	27	16.0
รวม	169	100

จากตาราง ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis พบว่า ผู้ใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ (Windows) จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 84 และ ระบบปฏิบัติการระบบแมคโอเอส (MAC OS) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 16

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)

1. ด้านคุณภาพ (System Quality) โปรแกรม iThesis

ตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านคุณภาพโปรแกรม

1. ด้านคุณภาพ (System Quality) โปรแกรม iThesis	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ความสะดวกในการเข้าถึงโปรแกรม iThesis	3.53	0.84	มาก
2. การออกแบบเมนูของโปรแกรม iThesis ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่าย	3.36	0.88	ปานกลาง
3. รูปแบบและองค์ประกอบเมนูของโปรแกรม iThesis มีความสวยงาม และต่อเนื่อง	3.52	0.93	มาก
4. ความเชื่อมโยงของการให้ข้อมูลของโปรแกรม iThesis ในแต่ละหน้าจอมีความสอดคล้องเป็นขั้นตอน	3.64	0.80	มาก
5. ความเร็วในการประมวลผลการทำงานของโปรแกรม iThesis	3.56	0.96	มาก
6. โปรแกรมที่ใช้งานเหมาะกับระบบปฏิบัติการ (OS) ที่ใช้งานอยู่	3.26	0.95	ปานกลาง
ภาพรวมความพึงพอใจด้านคุณภาพโปรแกรม iThesis (System Quality)	3.46	0.72	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านคุณภาพโปรแกรม พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อรายข้อพบว่าจำแนก ด้านความเชื่อมโยงของการให้ข้อมูลของโปรแกรม iThesis ในแต่ละหน้าจอมีความสอดคล้องเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความเร็วในการประมวลผลการทำงานของโปรแกรม iThesis มีค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96

ด้านความสะดวกในการเข้าถึงโปรแกรม iThesis มีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 ด้านรูปแบบและองค์ประกอบเมนูของโปรแกรม iThesis มีความสวยงาม และต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 ซึ่งอยู่ในระดับมากตามลำดับ ด้านการออกแบบเมนูของโปรแกรม iThesis ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 และ ด้านโปรแกรมที่ใช้งานเหมาะสมกับระบบปฏิบัติการ (OS) ที่ใช้งานอยู่ มีค่าเฉลี่ย 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

2. ด้านคุณภาพโปรแกรมสารสนเทศ iThesis (Information Quality)

ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านคุณภาพระบบสารสนเทศ iThesis (Information Quality)

2. ด้านคุณภาพโปรแกรมสารสนเทศ iThesis (Information Quality)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. โปรแกรมมีความทันสมัย	3.67	0.87	มาก
2. โปรแกรมมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.93	0.80	มาก
3. โปรแกรมออกแบบทำให้ง่ายต่อการเข้าใจ	3.20	1.06	ปานกลาง
4. โปรแกรมออกแบบให้สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	3.23	1.03	ปานกลาง
5. มีระบบป้องกันข้อมูลสูญหาย/ ได้รับความเสียหาย	3.81	0.86	มาก
6. มีระบบป้องกันการคัดลอกวรรณกรรม (Plagiarism) ที่ดี	3.95	0.94	มาก
7. โปรแกรมมีความปลอดภัยสูง	3.89	0.88	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจด้านคุณภาพโปรแกรมสารสนเทศ iThesis (Information Quality)	3.66	0.74	มาก

จากตารางที่ 11 ความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านคุณภาพโปรแกรมสารสนเทศ iThesis (Information Quality) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 และเมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ด้านระบบป้องกันการคัดลอกวรรณกรรม (Plagiarism) ที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 รองลงมาคือ ด้านโปรแกรมมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 ด้านระบบมีความปลอดภัยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 ด้าน

ระบบป้องกันข้อมูลสูญหาย/ ได้รับความเสียหาย มีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 ด้านโปรแกรม มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ด้านโปรแกรม ออกแบบให้สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.03 และด้าน โปรแกรมออกแบบทำให้ง่ายต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ย 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.06 ซึ่งอยู่ในระดับปาน กลาง ตามลำดับ

3. ด้านคุณภาพด้านการให้บริการโปรแกรม iThesis (Service Quality)

ตารางที่ 12 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านการอบรมโครงการอบรมการใช้โปรแกรมไอที สีส (iThesis) แบบออนไลน์

3.1 ด้านการอบรมโครงการอบรมการใช้โปรแกรมไอทีซิส (iThesis) แบบออนไลน์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
1. เนื้อหาสาระของการอบรมมีความเหมาะสม	3.49	0.85	ปานกลาง
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม	3.49	0.90	ปานกลาง
3. การอบรมแบบออนไลน์ สามารถให้ความรู้ และบรรยายได้อย่าง ชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย	3.47	0.84	ปานกลาง
4. สื่อที่นำมาใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม	3.54	0.84	มาก
5. เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้แสดงความคิดเห็น	3.56	0.83	มาก
6. หลังเข้าร่วมการอบรม ทำให้สามารถจัดทำข้อมูลผ่านโปรแกรม iThesis ได้ง่ายขึ้น	3.35	0.96	ปานกลาง
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการอบรมโครงการอบรมการใช้ โปรแกรมไอทีซิส (iThesis) แบบออนไลน์	3.47	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านการอบรมโครงการอบรมการใช้ โปรแกรมไอทีซิส (iThesis) แบบออนไลน์ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และเมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้ แสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 รองลงมาคือ ด้านสื่อที่นำมาใช้ในการ อบรมมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ด้านเนื้อหาสาระของ

การอบรมมีความเหมาะสม และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.49 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 และ 0.90 ตามลำดับ ด้านการอบรมแบบออนไลน์ สามารถให้ความรู้ และบรรยายได้อย่างชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 และหลังเข้าร่วมการอบรม ทำให้สามารถจัดทำข้อมูลผ่านโปรแกรม iThesis ได้ง่ายขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านคุณภาพของคู่มือการจัดทำโปรแกรม iThesis

3.2 ด้านคุณภาพของคู่มือการจัดทำโปรแกรม iThesis	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. คู่มือสามารถอธิบายได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.47	0.89	ปานกลาง
2. รายละเอียดในคู่มือมีความสอดคล้องกับโปรแกรมที่ใช้ในปัจจุบัน	3.51	0.83	มาก
3. คู่มือสามารถช่วยให้การจัดทำข้อมูลวิทยานิพนธ์ผ่านโปรแกรม iThesis ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.47	0.94	ปานกลาง
ภาพรวมความพึงพอใจด้านคู่มือการจัดทำโปรแกรม iThesis	3.46	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 ความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านคุณภาพของคู่มือการจัดทำโปรแกรม iThesis ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ด้านรายละเอียดในคู่มือมีความสอดคล้องกับโปรแกรมที่ใช้ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านคู่มือสามารถอธิบายได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และด้านคู่มือสามารถช่วยให้การจัดทำข้อมูลวิทยานิพนธ์ผ่านโปรแกรม iThesis ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.47 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 และ 0.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คลินิก iThesis

3.3 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คลินิก iThesis	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรม iThesis ได้อย่างชัดเจน	3.81	0.87	มาก
2. สามารถชี้แจง และแก้ปัญหาในการใช้โปรแกรม iThesis ได้เป็นอย่างดี	3.72	0.89	มาก
3. ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้วยความกระตือรือร้น และรวดเร็ว	3.76	0.93	มาก
4. ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้วยความเต็มใจ และเป็นมิตร	4.02	0.85	มาก
5. เมื่อพบปัญหาระหว่างทำโปรแกรม iThesis สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็วและทันท่วงที	3.64	1.08	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คลินิก iThesis	3.78	0.83	มาก

จากตารางที่ 14 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คลินิก iThesis ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้วยความเต็มใจ และเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 รองลงมาคือ ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรม iThesis ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้วยความกระตือรือร้น และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 ด้านความสามารถในการชี้แจง และแก้ปัญหาในการใช้โปรแกรม iThesis ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 และ เมื่อพบปัญหาระหว่างทำโปรแกรม iThesis สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็วและทันท่วงที มีค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.08 ตามลำดับ ซึ่งทั้งหมดมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 15 แสดงภาพรวมด้านคุณภาพด้านการให้บริการโปรแกรม iThesis (Service Quality)

ภาพรวมด้านคุณภาพด้านการให้บริการโปรแกรม iThesis (Service Quality)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ด้านการอบรมโครงการอบรมการใช้โปรแกรมไอทีซิส (iThesis) แบบออนไลน์	3.47	0.73	ปานกลาง
2. คุณภาพของคู่มือการจัดทำโปรแกรม iThesis	3.46	0.82	ปานกลาง
3. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คลินิก iThesis	3.78	0.83	มาก
ภาพรวมด้านคุณภาพด้านการให้บริการโปรแกรม iThesis (Service Quality)	3.56	0.71	มาก

จากตารางที่ 15 แสดงภาพรวมด้านคุณภาพด้านการให้บริการโปรแกรม iThesis (Service Quality) พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้โปรแกรม iThesis มีความพึงพอใจด้านการให้บริการโปรแกรม iThesis อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คลินิก iThesis มีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการอบรมโครงการอบรมการใช้โปรแกรมไอทีซิส (iThesis) แบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และ ด้านคุณภาพของคู่มือการจัดทำโปรแกรม iThesis มีค่าเฉลี่ย 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

4. คุณภาพด้านการใช้งานโปรแกรม iThesis (Use)

ตารางที่ 16 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านการใช้งานของเว็บพอร์ทัล (Web portal)

4.1 การใช้งานของเว็บพอร์ทัล (Web portal)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
1. การเข้าสู่โปรแกรม iThesis ผ่านพอร์ทัล มีความสะดวกรวดเร็ว	3.70	1.04	มาก
2. การจัดทำโครงร่างวิทยานิพนธ์ (Proposal) ผ่านโปรแกรมไม่ยุ่งยาก ทำให้การจัดทำโครงร่างวิทยานิพนธ์มีความรวดเร็ว	3.61	1.13	มาก
3. การส่งโครงร่างวิทยานิพนธ์ให้กับอาจารย์ที่ปรึกษามีความสะดวกรวดเร็ว	3.76	1.01	มาก
4. สามารถตรวจสอบสถานะการจัดส่งโครงร่างวิทยานิพนธ์ผ่านโปรแกรมได้อย่างรวดเร็ว	3.66	0.99	มาก
5. การติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษาผ่านโปรแกรม iThesis มีความสะดวกรวดเร็ว	3.50	1.10	ปานกลาง
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการใช้งานของเว็บพอร์ทัล	3.64	0.94	มาก

จากตารางที่ 16 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านการใช้งานของเว็บพอร์ทัล (Web portal) ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ด้านการส่งโครงร่างวิทยานิพนธ์ให้กับอาจารย์ที่ปรึกษามีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.01 รองลงมาคือ ด้านการเข้าสู่โปรแกรม iThesis ผ่านพอร์ทัล มีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04 ด้านสามารถตรวจสอบสถานะการจัดส่งโครงร่างวิทยานิพนธ์ผ่านโปรแกรมได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99 ด้านการจัดทำโครงร่างวิทยานิพนธ์ (Proposal) ผ่านโปรแกรมไม่ยุ่งยาก ทำให้การจัดทำโครงร่างวิทยานิพนธ์มีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.13 ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับมาก และด้านการติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษาผ่านโปรแกรม iThesis มีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านการใช้งานของ Microsoft Word

4.2 ด้านการใช้งานของ Microsoft Word	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. การติดตั้ง โปรแกรม Microsoft Word ใน iThesis Add-in มีความสะดวกรวดเร็ว	3.48	1.04	ปานกลาง
2. การใช้งานของ Microsoft Word ใน iThesis สามารถใช้งานได้ง่าย ทำให้การจัดทำโครงร่าง/วิทยานิพนธ์สามารถทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	3.49	1.14	ปานกลาง
3. การ Generate File โครงร่าง/วิทยานิพนธ์ เข้าในโปรแกรม iThesis สามารถทำได้ง่ายตาย สะดวก รวดเร็ว	3.42	1.09	ปานกลาง
4. การจัดทำและการจัดวางรูปแบบ (PAGE LAYOUT) สามารถทำได้ง่ายตาย สะดวก รวดเร็ว	3.34	1.17	ปานกลาง
5. การจัดทำสารบัญตารางและสารบัญรูปภาพ สามารถทำได้ง่ายตาย สะดวก รวดเร็ว	3.42	1.27	ปานกลาง
6. การจัดวางตาราง/กราฟ/รูปภาพ สามารถทำได้ง่ายตาย สะดวก รวดเร็ว	3.36	1.24	ปานกลาง
7. การจัดทำ Bookmark เพื่อทำการอัปเดตข้อมูลในหน้าสารบัญ สามารถทำได้ง่ายตาย สะดวก รวดเร็ว	3.29	1.18	ปานกลาง
8. การใช้เมนู “SAVE to Cloud” สามารถทำได้ง่ายตาย สะดวก รวดเร็ว และมีการประมวลผลที่มีประสิทธิภาพ	3.48	1.16	ปานกลาง
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการใช้งานของ Microsoft Word	3.41	1.05	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านการใช้งานของ Microsoft Word ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการใช้งานของ Microsoft Word ใน iThesis สามารถใช้งานได้ง่าย ทำให้การจัดทำโครงร่าง/วิทยานิพนธ์สามารถทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.14 รองลงมาคือ การติดตั้ง โปรแกรม Microsoft Word ใน iThesis Add-in มีความสะดวกรวดเร็ว และ การใช้เมนู “SAVE to Cloud” สามารถทำได้ง่ายตาย สะดวก รวดเร็ว และมีการประมวลผลที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04 และ 1.16 ตามลำดับ ด้านการ Generate File โครงร่าง/วิทยานิพนธ์ เข้าในโปรแกรม iThesis สามารถทำได้ง่ายตาย สะดวก รวดเร็ว และ ด้านการจัดทำสารบัญตารางและสารบัญรูปภาพ สามารถทำได้ง่ายตาย สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.09 ด้านการจัดทำและการจัดวางรูปเล่ม (PAGE LAYOUT) สามารถทำได้ง่ายตาย สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.17 และด้านการจัดทำ Bookmark เพื่อทำการอัปเดตข้อมูลในหน้าสารบัญ สามารถทำได้ง่ายตาย สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.18 ซึ่งทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านการใช้งานของโปรแกรม EndNote

4.3 ด้านการใช้งานของโปรแกรม EndNote	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. การติดตั้ง โปรแกรม EndNote ในโปรแกรม iThesis สามารถทำได้สะดวกรวดเร็ว	3.37	0.94	ปานกลาง
2. การสร้าง Library สามารถจัดทำง่าย	3.31	0.87	ปานกลาง
3. แถบเครื่องมือใน EndNote สามารถเข้าใจง่าย ทำให้ใช้งานได้อย่างสะดวก	3.24	1.10	ปานกลาง
4. การ Generate โปรแกรม EndNote ลงใน MS Word สามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ	3.34	1.04	ปานกลาง
5. การอ้างอิงข้อมูลจากเว็บไซต์ หรืออินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวกและรวดเร็ว	3.20	0.98	ปานกลาง
6. ช่วยให้การจัดเรียงตัวอักษรในบรรณานุกรมมีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	3.58	1.03	มาก
7. การเลือกรูปแบบบรรณานุกรมสามารถรองรับได้ทุกภาษา	3.21	1.09	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการใช้งานของโปรแกรม EndNote	3.31	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านการใช้งานของโปรแกรม EndNote ซึ่งในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ด้านการช่วยให้การจัดเรียงตัวอักษรในบรรณานุกรมมีความสะดวกรวดเร็ว

ยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.03 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการติดตั้งโปรแกรม EndNote ในโปรแกรม iThesis สามารถทำได้สะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 ด้านการ Generate โปรแกรม EndNote ลงใน MS Word สามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04 ด้านการสร้าง Library สามารถจัดทำง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ด้านแถบเครื่องมือใน EndNote สามารถเข้าใจง่าย ทำให้ใช้งานได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04 ด้านการเลือกใช้รูปแบบบรรณานุกรมสามารถรองรับได้ทุกภาษา มีค่าเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.09 และ ด้านการอ้างอิงข้อมูลจากเว็บไซต์ หรืออินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านภาพรวมคุณภาพด้านการใช้งานโปรแกรม iThesis (Use)

ภาพรวมคุณภาพด้านการใช้งานโปรแกรม iThesis (Use)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. การใช้งานของเว็บพอร์ทัล (Web portal)	3.64	0.94	มาก
2. การใช้งานของ Microsoft Word	3.45	0.91	ปานกลาง
3. การใช้งานของโปรแกรม EndNote	3.31	0.91	ปานกลาง
ภาพรวมความพึงพอใจคุณภาพด้านการใช้งานโปรแกรม iThesis (Use)	3.46	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ในภาพรวมคุณภาพด้านการใช้งานโปรแกรม iThesis (Use) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 จำแนกรายข้อ พบว่า ด้านการใช้งานของเว็บพอร์ทัล (Web portal) มีค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการใช้งานของ Microsoft Word มีค่าเฉลี่ย 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 และ การใช้งานของโปรแกรม EndNote มีค่าเฉลี่ย 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากโปรแกรม iThesis (Net Benefit)

ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากโปรแกรม iThesis (Net Benefit)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ประหยัดทรัพยากร	3.70	1.04	มาก
2. ทำให้ประหยัดเวลา	3.47	1.18	ปานกลาง
3. สามารถจัด format ของวิทยานิพนธ์ได้อย่างง่ายดาย และมีความถูกต้องสมบูรณ์	3.83	1.03	มาก
4. ทำให้การจัดทำโครงร่าง/วิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	3.76	1.12	มาก
5. ท่านเห็นความจำเป็นที่จะต้องนำโปรแกรม iThesis มาใช้การจัดการวิทยานิพนธ์มาใช้	3.81	1.07	มาก
ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากโปรแกรม iThesis (Net Benefit)	3.72	0.96	มาก

จากตารางที่ 20 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากโปรแกรม iThesis (Net Benefit) ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ด้านการสามารถจัด format ของวิทยานิพนธ์ได้อย่างง่ายดาย และมีความถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.03 รองลงมาคือ ด้านความจำเป็นที่จะต้องนำโปรแกรม iThesis มาใช้การจัดการวิทยานิพนธ์มาใช้ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.07 ด้านการจัดทำโครงร่าง/วิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.12 ด้านการประหยัดทรัพยากร ค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และด้านการประหยัดเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.18 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)

ภาพรวมความพึงพอใจต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. คุณภาพระบบ (System Quality)	3.46 ⁴	0.72	ปานกลาง
2. คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	3.66 ²	0.74	มาก
3. คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality)	3.56 ³	0.71	มาก
4. การใช้งาน (Use)	3.46 ⁵	0.86	ปานกลาง
5. ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)	3.72 ¹	0.96	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)	3.57	0.80	มาก

จากตารางที่ 21 แสดงภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) พบว่า มีค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) มีค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) มีค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และด้านคุณภาพระบบ (System Quality) มีค่าเฉลี่ย 3.46 ด้านการใช้งาน (Use) มีค่าเฉลี่ย 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และ 0.86 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดคำถามปลายเปิด (Open ended)

ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความเห็น ซึ่งจะเป็นการแสดงให้เห็นถึงความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์

“...อยากให้มีการปรับปรุงการจัดทำ EndNote ให้ง่ายขึ้น แต่โดยภาพรวมแล้วระบบสามารถใช้งานได้ดี” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 32 ปี)

“...พบปัญหาในการทำงานร่วมกับโปรแกรม Microsoft Word และการแปลงเป็น .pdf file ซึ่งทำให้การทำงานยุ่งยาก” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 42 ปี)

“...เจ้าหน้าที่บัณฑิตฯ คอยให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาอย่างดี” (สาขาวิชาทฤษฎีศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 32 ปี)

“...มีปัญหาในการจัดทำสารบัญ และการนำเข้าไฟล์รูปภาพ การระบุเลขหน้าในเอกสาร word ไม่ตรง ใช้งานยาก” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 34 ปี)

“...โปรแกรม iThesis ช่วยลดขั้นตอนและลดความสับสนเปลี่ยนได้อย่างดี” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 34 ปี)

“...ควรมีการจัดอบรมการใช้โปรแกรม iThesis ก่อนมีการจัดทำวิทยานิพนธ์” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 42 ปี)

“...อยากให้พัฒนาระบบ EndNote ให้สามารถใช้งานได้ง่าย” (สาขาวิชาทฤษฎีศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 32 ปี)

ข้อเสนอแนะจากผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

“...โปรแกรมมีศักยภาพในการจัดการวิทยานิพนธ์โดยเฉพาะด้านการจัด format การจัดหน้ากระดาษ รวมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ของวิทยานิพนธ์ได้เป็นอย่างดี และเห็นด้วยอย่างยิ่งในการใช้โปรแกรมดังกล่าว แต่ควรจะมีรณรงค์หรือนำให้ทั้งผู้ทำวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ที่ปรึกษา เห็นความสำคัญกับการทำวิทยานิพนธ์ร่วมกับโปรแกรม iThesis มากกว่านี้” (สาขาวิชาประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรม ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 30 ปี)

“...จากประสบการณ์ที่พบคือผู้ทำวิทยานิพนธ์มักจะจัดทำวิทยานิพนธ์ให้เรียบร้อยก่อนแล้วจึงมาจัดกับในโปรแกรมฯ ในช่วงท้าย จึงอาจทำให้ไม่เข้าใจและไม่สามารถปรับตัวกับโปรแกรม iThesis ได้อย่างเพียงพอ ทั้งผู้ทำวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษา” (สาขาวิชาประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรม ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 27 ปี)

“...การทำอ้างอิง เห็นควรให้จัดให้อยู่ในโปรแกรม iThesis เพียงโปรแกรมเดียว การให้ใช้โปรแกรมภายนอกเช่น EndNote เป็นการเพิ่มภาระในการทำวิทยานิพนธ์” (สาขาวิชาประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรม ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 27 ปี)

“...ควรเพิ่มศักยภาพของโปรแกรมโดยรวมในการเข้ากันได้กับระบบปฏิบัติการ เพิ่มความเร็วในการประมวลผล ลด bug ทั้งระบบปฏิบัติการ iOS ทั้ง ระบบแมคโอเอส (MAC OS)” (สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 42 ปี)

“...อยากให้มีการแก้ปัญหาเรื่อง format บรรณานุกรมภาษาไทย ที่ทำด้วย EndNote ให้ปรากฏใน iThesis ได้ถูกต้องเหมือนภาษาอังกฤษ” (สาขาวิชาสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 45 ปี)

ข้อเสนอแนะจากผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี

“...การใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ช่วยอำนวยความสะดวกในการจัด layout และ plagiarism อย่างมาก แต่ควรให้อาจารย์และนักศึกษาเรียนรู้การใช้งาน iThesis ในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับการทำวิทยานิพนธ์ไปพร้อมกับ iThesis ตามลำดับขั้นตอน เพื่อจะได้ไม่เสียเวลาและทรัพยากรทั้งสองฝ่าย แม้เจ้าหน้าที่จะมีความรู้และความเต็มใจที่จะช่วยเหลือในการใช้ iThesis ก็ตาม” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 30 ปี)

“...ผู้ใช้โปรแกรม iThesis มีความคาดหวังให้มีการพัฒนาระบบให้มีความเสถียรมากขึ้น โดยเฉพาะการอัปเดตไฟล์ การแก้ไขข้อมูล และการติดต่อ/ตอบรับจากอาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งระบบค้างบ่อย รวมทั้งต้องการให้ปรับปรุงการใช้งานกับโปรแกรม EndNote เพื่อจัดทำบรรณานุกรมให้เป็นไปตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยของไทยกำหนด เนื่องจากเมื่อ add library แล้ว การเรียงลำดับอักษรและรูปแบบบรรณานุกรมบางประเภท เช่น วารสาร ยังเป็นรูปแบบของต่างประเทศ” (สาขาวิชาโบราณคดี ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 43 ปี)

“...การใช้งานยังมีความยุ่งยากและซับซ้อน” (สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 29 ปี)

“...เนื่องจากการทำ iThesis เป็นเรื่องใหม่ ซึ่งนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ต้องปรับตัวและเรียนรู้ร่วมกัน” (สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 41 ปี)

“...อยากให้มีการอบรมการใช้โปรแกรม iThesis มากกว่านี้” (สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 29 ปี)

“...iThesis สามารถลดขั้นตอนและความสับสนเปลืองทรัพยากรได้หลายประการ” (สาขาวิชาสันสกฤตศึกษา ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 42 ปี)

“...ช่วงเวลาที่เข้ารับการอบรมโปรแกรม iThesis ยังไม่ได้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ จึงทำให้ยังไม่เข้าใจระบบ และเมื่อต้องใช้งานจริงทำให้รู้สึกว่าจะต้องเรียนรู้ใหม่ แต่เมื่อเข้าใจการทำงานของระบบแล้วก็ทำให้จัดทำวิทยานิพนธ์ได้เร็วขึ้น” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 30 ปี)

“...โปรแกรมยังไม่สามารถรองรับและมีระบบการจัดการกับ font ที่หลากหลายได้ การจัด format สารบัญ และ บรรณานุกรม ไม่สามารถแก้ไขในแบบที่ต้องการได้” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี)

“...ขอให้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบต่อไป” (สาขาวิชาโบราณคดี ระดับปริญญาโท อายุ 26 ปี)

“...การดึงข้อมูลและการใช้งาน EndNote ยังมีความผิดพลาด การแก้ไขต้องใช้วิธี manual แทน” (สาขาวิชาโบราณคดี ระดับปริญญาโท อายุ 43 ปี)

“...EndNote เมื่อนำเข้าเอกสารวิทยานิพนธ์ไม่มีการจัดหน้ากระดาษ (กั้นหลัง) จึงทำให้ไม่สวยงาม” (สาขาวิชาสันสกฤตศึกษา ระดับปริญญาโท อายุ 42 ปี)

“...ชื่อกรรมการสอบที่ตั้งมาจากระบบเมื่อเข้าไปอยู่ในเอกสารวิทยานิพนธ์วรรณยุกต์ซ้อนทับกันทำให้ไม่สวยงาม” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี)

“...การเข้าถึง คลิปการสอน/ อบรมการใช้ iThesis ออนไลน์ ยังเข้าถึงยาก” (สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ ระดับปริญญาโท อายุ 38 ปี)

“...ควรบรรจุให้การใช้โปรแกรม iThesis เป็นรายวิชาที่ต้องจัดการเรียนการสอน เพราะมีความจำเป็นในการจัดทำวิทยานิพนธ์” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโท อายุ 26 ปี)

“...ระบบยังมีความยุ่งยากในการใช้งานอยู่มาก อยากให้มีการพัฒนาให้ใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยเฉพาะระบบ EndNote ที่มีความซับซ้อนและยากมากในการสร้างชุดข้อมูลอ้างอิง” (สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ ระดับปริญญาโท อายุ 38 ปี)

“...อยากให้มีการพัฒนาให้ใช้งานให้ง่ายขึ้น แต่โดยรวมแล้วประหยัดเวลาและทรัพยากรดีค่ะ” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี)

“...ควรมีการแยกฟอนต์ระหว่างภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้ชัดเจน เพราะวิทยานิพนธ์หลายสาขา โดยเฉพาะสาขาสันสกฤตศึกษา สาขาวิชาภาษาไทย และ สาขาวิชาภาษาตะวันออก ไม่สามารถใช้ฟอนต์ชนิดเดียวในวิทยานิพนธ์เล่มเดียวกันได้ พอเข้าระบบฟอนต์จะรวนมากอยากให้ปรับปรุงในส่วนนี้” (สาขาวิชาสันสกฤตศึกษา ระดับปริญญาโท อายุ 42 ปี)

ข้อเสนอแนะจากผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์

“...ควรมีการปรับปรุงคู่มือการติดตั้งและการใช้งานระบบให้ง่ายขึ้น ทั้งคู่มือที่เป็นคลิป และ pdf file ให้สอดคล้องกับโปรแกรมในปัจจุบัน โดยเฉพาะการใช้ EndNote และควรให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้

โปรแกรมที่มีการเปลี่ยนแปลงก่อนถ่ายทอดให้กับนักศึกษาและควรให้บริการด้านข้อมูลด้วยความเต็มใจ” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญาโท อายุ 27 ปี)

“...ควรให้มีการเรียนการจัดทำวิทยานิพนธ์ด้วยโปรแกรม iThesis เป็นวิชาบังคับ เพื่อให้เข้าใจรูปแบบการดำเนินการเพื่อให้สามารถจัดทำวิทยานิพนธ์ได้ และต้องทำได้ด้วยตนเองถึงจะเรียนจบได้” (สาขาวิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์ ระดับปริญญาโท อายุ 28 ปี)

“...ควรจัดให้มีการเปิดอบรมหลายๆรอบ เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เข้าร่วมอบรมมากขึ้น” (สาขาวิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์ ระดับปริญญาโท อายุ 27 ปี)

“...ระบบการจัดการบรรณานุกรมยังไม่เป็นไปตามระบบสากล จึงเป็นประเด็นปัญหากับอาจารย์ต่างชาติในการตรวจเล่มภาษาต่างประเทศ” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญาโท อายุ 56 ปี)

“...อยากให้มีการอบรมสำหรับผู้ที่ไม่ค่อยมีความชำนาญด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ หรือถ้าเป็นไปได้ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษามากกว่านี้ เพราะหลายครั้งที่ติดต่อนไป ต้องรอการได้คูนานกว่าที่ควร และไม่ทันท่วงที ในเวลากลางคืนถ้าเป็นไปได้ ควรมีเจ้าหน้าที่บ้างเพราะนักศึกษาหลายๆ คนทำงานตอนกลางคืนก็มี พอตอนเช้าโทรไปก็ติดการรอคอยพอสมควร แต่เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ดีในระดับน่าพึงพอใจ ส่วนโปรแกรมโดยเฉพาะการตั้งค่าต่างๆ โดยเฉพาะการจัดทำ EndNote” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญาโท อายุ 56 ปี)

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ

ความพึงพอใจต่อโปรแกรมการบริหารจัดการ วิทยานิพนธ์ (iThesis)	เพศชาย		เพศหญิง		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1 คุณภาพระบบ (System Quality)	3.55	0.78	3.34	0.60	1.89	0.52
2 คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	3.63	0.72	3.70	0.78	-0.60	0.55
3 คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality)	3.54	0.69	3.59	0.75	-0.43	0.67
4 การใช้งาน (Use)	3.47	0.82	3.43	0.89	.033	0.74
5 ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)	3.77	0.93	3.65	0.99	0.82	0.41

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในรูปแบบรายการ จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ ซึ่งมีอิสระต่อกันด้วยค่า Independent – Samples T Test พบว่า ความพึงพอใจต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 23 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
คุณภาพระบบ (System Quality)	ระหว่างกลุ่ม	2	5.058	2.529		
					5.16	0.007*
	ภายในกลุ่ม	166	81.35	0.49		
	รวม	168	86.4			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{x}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
		3.61	3.38	3.09
20 - 30 ปี	3.61		0.22	0.51*
31 - 40 ปี	3.38			0.28
41 ปีขึ้นไป	3.09			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุเป็นรายคู่พบว่า กลุ่มอายุที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 25 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	ระหว่างกลุ่ม	2	4.82	2.41		
					4.53	0.012*
	ภายในกลุ่ม	166	88.42	0.53		
	รวม	168	93.24			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{x}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
		3.82	3.48	3.51
20 - 30 ปี	3.82		0.35*	0.31
31 - 40 ปี	3.48			0.03
41 ปีขึ้นไป	3.51			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 27 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านการบริการ (Service Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	ระหว่างกลุ่ม	2	4.11	2.06		
					4.21	.017*
	ภายในกลุ่ม	166	81.15	0.49		
	รวม	168	85.26			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านการบริการ (Service Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการบริการ (Service Quality) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านการบริการ (Service Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{x}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
		3.71	3.37	3.51
20 - 30 ปี	3.71		0.33*	0.19
31 - 40 ปี	3.37			0.14
41 ปีขึ้นไป	3.51			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านการบริการ (Service Quality) จำแนกตามสถานภาพอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 29 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านการใช้งาน (Use) จำแนกตามสถานภาพอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	ระหว่างกลุ่ม	2	8.133	4.07		
					5.96	.003*
	ภายในกลุ่ม	166	113.27	0.68		
	รวม	168	121.40			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านการใช้งาน (Use) จำแนกตามสถานภาพอายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการใช้งาน (Use) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านการใช้งาน (Use) จำแนกตามสถานภาพอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{x}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
		3.67	3.30	3.08
20 - 30 ปี	3.67		0.36*	0.58*
31 - 40 ปี	3.30			0.22
41 ปีขึ้นไป	3.08			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านการใช้งาน (Use) จำแนกตามสถานภาพอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี และ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 41ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 31 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) จำแนกตามสถานภาพอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	ระหว่างกลุ่ม	2	7.60	4.07		
					4.29	.015*
	ภายในกลุ่ม	166	147.09	0.68		
	รวม	168	154.69			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) จำแนกตามสถานภาพอายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) จำแนกตามสถานภาพอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{x}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
		3.92	3.48	3.55
20 - 30 ปี	3.92		0.44*	0.37
31 - 40 ปี	3.48			0.07
41 ปีขึ้นไป	3.55			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 32 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านการใช้งาน (Use) จำแนกตามสถานภาพอายุเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี และ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 33 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	ระหว่างกลุ่ม	3	5.69	1.90		
					3.87	.010*
	ภายในกลุ่ม	165	80.71	0.49		
	รวม	168	86.40			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 33 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาคณะวิชาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้าน

คุณภาพระบบที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา เป็นรายคู่

คณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา	$\bar{x}$	จิตรกรรม ประติมากรรม และภาพพิมพ์	สถาปัตยกรรม ศาสตร์	โบราณคดี	มัณฑนศิลป์
		3.41	3.49	3.14	3.75
จิตรกรรมประติมากรรมและภาพ พิมพ์	3.41	0.26	0.35		0.61*
สถาปัตยกรรมศาสตร์	3.49	0.34	0.26		
โบราณคดี	3.14		0.08		
มัณฑนศิลป์	3.75	-	-		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 34 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา เป็นรายคู่พบว่า นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาคณะวิชาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากคณะมัณฑนศิลป์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 35 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	ระหว่างกลุ่ม	3	8.96	2.99		
					5.85	.001*
	ภายในกลุ่ม	165	84.28	0.51		
	รวม	168	93.24			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 35 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาคณะวิชาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษาเป็นรายคู่

คณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา	$\bar{x}$	จิตรกรรม ประติมากรรม และภาพพิมพ์	สถาปัตยกรรม ศาสตร์	โบราณคดี	มัณฑนศิลป์
		3.82	3.47	3.35	3.97
จิตรกรรมประติมากรรมและภาพ พิมพ์	3.82	0.46	0.12		0.61*
สถาปัตยกรรมศาสตร์	3.47	0.15	0.49*		
โบราณคดี	3.35		0.35		
มัณฑนศิลป์	3.97	-	-		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 36 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษาเป็นรายคู่พบว่า นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาคณะวิชาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากคณะมัณฑนศิลป์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี และนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากคณะมัณฑนศิลป์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 37 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	ระหว่างกลุ่ม	3	2.81	0.94		
					1.87	0.13
	ภายในกลุ่ม	165	82.45	0.50		
	รวม	168	85.26			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 37 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาคณะวิชาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการบริการ (Service Quality) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 38 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) คุณภาพด้านการใช้งาน (Use) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	ระหว่างกลุ่ม	3	11.18	3.73		
					5.58	0.001*
	ภายในกลุ่ม	165	110.22	0.67		
	รวม	168	121.40			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 38 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) คุณภาพด้านการใช้งาน (Use) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาคณะวิชาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านคุณภาพด้านการใช้งาน (Use) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) คุณภาพด้านการใช้งาน (Use) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษารายคู่

คณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา	$\bar{x}$	จิตรกรรม ประติมากรรม และภาพพิมพ์	สถาปัตยกรรม ศาสตร์	โบราณคดี	มัณฑนศิลป์
		3.74	3.23	3.14	3.66
จิตรกรรมประติมากรรมและภาพ พิมพ์	3.74	0.60*	0.09		0.52
สถาปัตยกรรมศาสตร์	3.23	0.08	0.43		
โบราณคดี	3.14		0.51*		
มัณฑนศิลป์	3.66	-	-		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 39 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) คุณภาพด้านการใช้งาน (Use) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษารายคู่พบว่า นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาคณะวิชาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี และ การศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 40 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	ระหว่างกลุ่ม	3	8.20	2.73		
					3.08	0.029*
	ภายในกลุ่ม	165	146.48	0.89		
	รวม	168	154.6๘			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 40 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาคณะวิชาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) จำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษาเป็นรายคู่

คณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา	$\bar{x}$	จิตรกรรม ประติมากรรม และภาพพิมพ์	สถาปัตยกรรม ศาสตร์	โบราณคดี	มัณฑนศิลป์
		3.85	3.62	3.33	4.00
จิตรกรรมประติมากรรมและภาพ พิมพ์	3.85	0.52	0.29		0.67
สถาปัตยกรรมศาสตร์	3.62	0.15	0.38		
โบราณคดี	3.33		0.23		
มัณฑนศิลป์	4.00	-	-		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 41 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) เมื่อจำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษาเป็นรายคู่ไม่พบระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) จำแนกตามระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis

ความพึงพอใจต่อโปรแกรมการบริหารจัดการ วิทยานิพนธ์ (iThesis)	ระบบวินโดวส์ (Windows)		ระบบแมคโอเอส (MAC OS)		t	P
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1 คุณภาพระบบ (System Quality)	3.41	0.72	3.69	0.65	-1.89	0.061
2 คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	3.55	0.74	4.21	0.48	-5.77	0.000*
3 คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality)	3.50	0.73	3.91	0.50	-2.79	0.006*
4 การใช้งาน (Use)	3.35	0.87	3.99	0.49	-5.28	0.000*
5 ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)	3.63	0.98	4.18	0.68	-3.59	0.001*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) จำแนกตามระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis ซึ่งมีอิสระต่อกันด้วยค่า Independent – Samples T Test พบว่า นักศึกษาที่ใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ (Window) และ นักศึกษาที่ใช้ระบบปฏิบัติการระบบแมคโอเอส (MAC OS) มีระดับความพึงพอใจต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ดังนี้ ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) นักศึกษาที่ใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ (Window) มีความพึงพอใจน้อยกว่า นักศึกษาที่ใช้ระบบปฏิบัติการระบบแมคโอเอส (MAC OS) ด้านคุณภาพด้านการบริการ (Service Quality) นักศึกษาที่ใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ (Window) มีความพึงพอใจน้อยกว่า นักศึกษาที่ใช้ระบบปฏิบัติการระบบแมคโอเอส (MAC OS) ด้านการใช้งาน (Use) นักศึกษาที่ใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ (Window) มีความพึงพอใจน้อยกว่า นักศึกษาที่ใช้ระบบปฏิบัติการระบบแมคโอเอส (MAC OS) และ ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) นักศึกษาที่ใช้

ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ (Window) มีความพึงพอใจน้อยกว่า นักศึกษาที่ใช้ระบบปฏิบัติการระบบแมคโอเอส (MAC OS) อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์

เมื่อนำข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 มาทำการวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นประเด็นในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด โดยผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นสัมภาษณ์แบบกว้าง ๆ ซึ่งอยู่ภายใต้วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพโปรแกรม (System Quality), 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), 3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) การใช้งาน (Use) และ 5) ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) และเมื่อพบประเด็นที่น่าสนใจจะดำเนินการสัมภาษณ์ในเชิงลึก (in-depth interview) โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลได้ดังนี้

3.1 ด้านคุณภาพโปรแกรม iThesis (System Quality)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์

“...ก่อนใช้คิดว่าดีจะช่วยให้อ่านง่าย พอหลังใช้แล้วคิดว่าไม่มีจะดีกว่า ก่อนที่จะมาใช้ iThesis แพลตฟอร์มสำเร็จการศึกษาปีที่ได้ใช้ iThesis แล้วบอกว่า งง มาก แต่ส่วนตัวแล้วก็ดีแต่ไม่ถึงกับดีมาก เลื่อนไฟล์ดี ไม่มีปัญหา” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโท อายุ 32 ปี)

“...ก็ไม่ได้คาดหวังมาก ส่วนเนื้อหาของโปรแกรมมีความครบถ้วนอยู่แล้ว คิดว่าน่าจะทำงานวิจัยเผยแพร่ไปได้กว้างขึ้นเพราะอยู่ในโลกออนไลน์ คาดหวังในตัวโปรแกรมอยากให้สะดวกถึงให้มีการขึ้นอัปโหลดไฟล์เข้าไปได้เลยจะดีมาก และหวังว่าโปรแกรมจะจัดหน้าให้มีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อยกว่านี้เพราะเป็นงานด้านศิลปะความสวยงามจึงสำคัญ” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโท อายุ 42 ปี)

“...คิดว่าช่วยให้ดีขึ้น แต่พบ 1.) ปัญหาซึ่งสันนิษฐานว่าเครื่องมีคุณสมบัติที่ไม่รองรับ หรือซอฟต์แวร์ไม่รองรับกับเครื่อง หรือกับรุ่น เมื่อรันข้อมูลจะมีการหน้าจอดับและโปรแกรมติดค้างออก 2.) ปัญหาที่พบในช่วงเวลาเร่งส่งวิทยานิพนธ์เมื่อกดส่งยืนยันส่งข้อมูลแจ้งอีเมลไปทางอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แต่อาจารย์ไม่ได้รับ 3.) ปัญหาที่พบตัวหนังสือของตำแหน่งชื่อ ชื่อวิชาการ เหมือนเปลี่ยนตัวอักษรและติด ค้าง 4.) ปัญหาที่พบเนื้อหาวิทยานิพนธ์รูปประโยคมีการติด ค้าง คลาดเคลื่อนทำให้ขาดความสวยงามเหมือนนักศึกษาทำผิดแต่จริง ๆ โปรแกรมบังคับทำให้ ซึ่งจะพบมากที่สุดที่บทที่ 4 และบทที่ 5 และ 5.)

ปัญหาที่พบ ไฟล์ภาพอัปโหลด อยู่กับคนนำเข้าไฟล์” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโท บัณฑิต อายุ 34 ปี)

“...ถ้าระบบใช้งานได้แบบง่าย มีฟังก์ชันที่ง่าย ไม่ซับซ้อน แนะนำให้นักศึกษาได้ทำเริ่มแรก อยากให้บังคับใช้เมื่อนำเสนอความคืบหน้าก็ให้มีผ่านระบบด้วยเช่นกันเพื่อเป็นการทดลองใช้งานก่อนจะใช้งานจริงจากนั้นใช้ในการเสนอหัวข้อ เป็นการเรียนรู้ทำความเข้าใจกับระบบ” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาตรี บัณฑิต อายุ 42 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

“...windows ระบบมีปัญหาอัปโหลดแล้วดึงออกทำให้ใช้ไม่ได้ พบปัญหาภาพรวน ภาพแต่งไม่เป็นไปตามรูปแบบจัดทำให้ต้องเสียเวลาจัดใหม่” (สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ระดับปริญญาตรี บัณฑิต อายุ 42 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี

“...ระบบ iThesis ไม่ได้ออกแบบมาเพื่อรองรับวิทยานิพนธ์ภาษาไทย รวมถึงระบบ web และการทำ EndNote ปัญหาคือการเปลี่ยนแปลงเครื่องหมายเปลี่ยนเฉพาะเชิงอรรถอังกฤษเท่านั้น ภาษาไทยจะทำได้ ทำให้ต้องทำด้วยมือ มีการจำกัดขนาดไฟล์ภาพทำให้ภาพไม่คมชัด มีจำกัดขนาดเกินความจุระบบการจัดย่อหน้ารูปประโยคคำขาดเพราะถูกระบบ iThesis ตัดคำอัตโนมัติปรับแก้ไม่ได้ส่งผลให้งานดูไม่เรียบร้อย” (สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลป์ ระดับปริญญาตรี บัณฑิต อายุ 38 ปี)

“...โปรแกรมใช้งานง่าย และรวดเร็วขึ้นอยู่กับตัวผู้ใช้” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโท บัณฑิต อายุ 26)

“...ยังไม่ค่อยเข้าใจกระบวนการทำงานของ iThesis จึงต้องศึกษาคู่มือ” (สาขาวิชาโบราณคดี ระดับปริญญาตรี บัณฑิต อายุ 43 ปี)

“...มีความพึงพอใจช่วยจัดรูปแบบได้ คุ้นเคยเข้าใจง่าย ให้สอดคล้องเป็นไปตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด แต่ส่วนตัวถ้าจัดทำลงรูปแบบไม่ผ่านโปรแกรมอาจจะสะดวกเร็วกว่า เห็นว่า iThesis ออกแบบให้ช่วยทำให้เป็นทางการมากขึ้น เป็นสากล รองรับได้ทุกระบบมหาวิทยาลัยและตรวจสอบการอัปโหลดไฟล์ได้” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโท บัณฑิต อายุ 30)

“...การประมวลผล iThesis ถ้าไม่ใช้ internet จะเร็ว แต่จะช้าช่วงถ่ายโอนข้อมูล หรือพิมพ์ออก ยิ่งช้าช่วงที่ส่งให้ที่อาจารย์ปรึกษา ระบบไม่แจ้งอะไรว่าเสร็จแล้วหรือยังนักศึกษาจึงต้องกด refresh เอง

รวมถึงโปรแกรมอักษรวิสุทธิ ทั้ง 2 โปรแกรมจะเข้าเหมือนกันยิ่งช่วงที่คนใช้เยอะ ” (สาขาวิชาประวัติศาสตร์ ศิลปะ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 38 ปี)

“...ความเร็วในการประมวลผลการทำงานของโปรแกรม iThesis นั้นขึ้นอยู่กับเครื่องคอมพิวเตอร์หากมีสมรรถนะสูงก็จะใช้งานได้เร็ว” (สาขาวิชาการศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 26)

“...โปรแกรมสามารถดึงข้อมูลไปใช้งานได้ตลอดเวลาเมื่อทำผ่าน iThesis แต่มีช่วงระบบหลุดบ้างเป็นบางครั้ง” (สาขาวิชาโบราณคดี ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 43 ปี)

“...อยากให้ปรับความเร็ว เวลาอัปโหลดคำนำ คัดย่อ กิตติกรรมประกาศ ระบบค้างถ้าไฟล์ขนาดใหญ่อัปโหลดนาน ยิ่งถ้าคอมพิวเตอร์ที่ล่าช้าหลังจะค้างจำเป็นจะต้องอัปโหลดใหม่เสียเวลา, ช่วงเวลาเร่งด่วนอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไม่สามารถเข้าโปรแกรมได้เนื่องจากไม่ได้รับอีเมลจากโปรแกรม, บางที่อัปโหลดมาแล้วไม่ขึ้น โปรแกรมค้างเยอะเลยต้องซื้อโน้ตบุ๊กใหม่โดยเมื่อเปลี่ยนเครื่องแล้วทำงานได้ดีไม่ติดขัด, ในระหว่างการทำงานนั้นหากมีการเปิดหน้าจอหลายโปรแกรม หลายหน้า” (สาขาวิชาการศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 30)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์

“...OS ที่ใช้คือ Windows ในส่วนของ Microsoft Windows เสนอให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโปรแกรม iThesis ให้คล้าย Microsoft Office 365 หรือ Google Drive ที่มีการทำงานเชื่อมต่อการทำงานกับระบบ Cloud ติดตั้งง่ายไม่ยุ่งยาก ยืดหยุ่น พร้อมประยุกต์ใช้งานหลายโปรแกรมร่วมกันได้ ไม่ต้องติดตั้งเยอะ มีความปลอดภัยทำให้สามารถใช้ที่ไหนก็ได้ ทุกที่ ทุกเวลา อยากให้มหาวิทยาลัยไปร่วมมือกับ Microsoft หรือ Google” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 48 ปี)

“...OS ที่ใช้คือ Windows มีอุปสรรคในการมองเห็นหน้าจอหรือตัวอักษร” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 56 ปี)

“...โปรแกรมควรรองรับได้ทุก OS มีความเสถียรทุกระบบรวมถึง ระบบแมคโอเอส (MAC OS) ด้วย” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 27 ปี)

“...ตอนที่ทำงานใช้ ระบบแมคโอเอส (MAC OS) และใช้ไม่ได้เลยสำหรับ ระบบแมคโอเอส (MAC OS) เลยต้องซื้อเครื่องใหม่เพื่อลง Windows” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบเครื่องประดับ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 35 ปี)

“...ต้องกด Save ตลอดเวลาไม่ Auto ทั้ง ๆ ที่เป็น Online อยากให้มีระบบ save อัตโนมัติ” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 48 ปี)

“...ความเห็นส่วนตัว ที่มหาวิทยาลัยอื่นเมื่อนักศึกษาส่งข้อมูลตัวเล่มทางภาควิชา/คณะ เจ้าหน้าที่จะนำเข้าระบบ iThesis ให้อันนี้ทราบมาจากเพื่อนต่างมหาวิทยาลัยแถว ๆ ลาดกระบัง หรือแถบ ๆ จุฬาซึ่งก็ไม่แน่ใจว่านักศึกษาได้ไฟล์ที่ถูกต้องที่อาจารย์ตรวจความถูกต้องแล้วบวกกับระบบไม่ซัซซันหรือเปล่า เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยจึงอัปโหลดได้ง่าย นักศึกษาจะได้ไม่ต้องมาเครียดกับ iThesis โดยส่วนตัวเห็นว่า นักศึกษาเครียดเรื่องการทำ Thesis อยู่แล้วต้องมาเครียดกับระบบอีกคิดว่าจะหนักกับนักศึกษาเกินไป สำหรับตนเองไม่ได้มีปัญหาเรื่อง IT จึงไม่ค่อยพบปัญหานี้เท่าไร จากประสบการณ์ส่วนตัวที่ได้ช่วย log in ทำแทนเพื่อนร่วมชั้นเรียนที่ไม่ค่อยถนัดด้าน IT” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 27 ปี)

“...เสนอให้ผู้พัฒนาระบบ iThesis ทำระบบให้รองรับกับ ระบบแมคโอเอส (MAC OS) ได้ด้วย ทั้ง Windows กับ ระบบแมคโอเอส (MAC OS) นักศึกษาก็ใช้กันอยู่แล้ว รวมทั้งสายศิลปการทำงานบนระบบแมคโอเอส (MAC OS) ก็มีความเสถียรมากกว่า และต้องนำ laptop ไปให้เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทำให้” (สาขาวิชาการออกแบบเครื่องประดับ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 35 ปี)

“...โปรแกรมตรวจสอบการลอกเลียนงานวรรณกรรมหรืออักขรวิสุทธิดีมากช่วยได้มากสบายใจว่าไม่ได้คัดลอกใคร มีการตรวจจับที่ดีและสร้างมาตรฐานความภูมิใจในผลงาน Thesis ของตัวเอง” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 56 ปี)

“...ชอบโปรแกรมตรวจสอบการลอกเลียนงานวรรณกรรมหรืออักขรวิสุทธิตรวจจับดี” (สาขาวิชาการออกแบบเครื่องประดับ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 35 ปี)

3.2 ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์

“...โปรแกรมใช้งานได้ดี ข้อมูลส่วนใหญ่ด้านภาพ Generate แล้ว รวดเร็วไม่ต้องมาลำดับเองโดยรวมคือดี ปัญหาส่วนท้ายระบบ iThesis ประวัติผู้เขียนจะไม่ขึ้นจนกว่าทำลำดับก่อนหน้าเสร็จ” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 32 ปี)

“...การใช้งานของโปรแกรมใช้งานได้ดีในระดับปานกลาง โปรแกรมช่วยได้จริงแต่อาจใช้เวลาเมื่ออัปโหลดอยู่บ้างแต่เข้าใจได้เพราะอัปโหลดพร้อมกันจำนวนมากช่วงท้าย ใกล้หมดเวลาจะแย่งกันใช้ระบบหากไม่ได้เตรียมตัวจะมีปัญหาที่มีความหน่วงอยู่ที่การบริหารจัดการเวลาของนักศึกษา” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 42 ปี)

“...สะดวกรวดเร็ว ใช้ได้ ในตอนอัปโหลดช่วยในการเรียงเรียง สะดวกมากขึ้น วัตถุประสงค์เป้าหมายของโปรแกรมออกแบบมาดีแต่เนื่องจากความไม่คุ้นชินของผู้ใช้ช่วงแรกต้องทำความเข้าใจ มั่นรัน

ข้อมูลติดตั้ง มีปัญหามาก เสนอแนะให้ผู้เตรียมให้พร้อมเป็น หมวดหมูเมื่อผู้ทำการบ้านมาดีจะทำได้ใช้งานได้ดี” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 34 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

“...การออกแบบโปรแกรมเข้าใจได้ในระดับปานกลาง มีปัญหาเล็ก ๆ ที่ไม่แน่ใจระบบออกแบบในข้อจำกัดยังไม่ชัดเจน” (สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 42 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี

“...ยุ่งยาก 3 ขั้นตอนในช่วงเตรียมบทที่ 1 - บทที่ 3 เพราะมีการจำกัดขั้นตอนการกรอกไว้ตามลำดับ ส่วนเห็นว่าไม่มีความจำเป็น ไม่ควรลืมน่าจะปล่อยมากกว่าการทำ Thesis จะได้ไหลลื่น การทำแบบนี้ทำให้เสียเวลา จริง ๆ iThesis ระบบเชิงอรรถ หรือรูปแบบแต่ละมหาวิทยาลัยตราบดีที่ยังไม่ได้คุยกันว่าเอาแบบไหนก็ไม่ควรจะทำออกมาแบบนี้ถ้ายังไม่เป็นสากล เพราะทุกวันนี้เหมือนตัวใครตัวมันอยู่ ส่วนตัวเห็นประโยชน์ iThesis อย่างเดียวคือเป็นฐานข้อมูลที่ฝากไฟล์ทุกอย่างของมหาวิทยาลัย แต่ถ้าเรื่องรูปแบบจัดมากน้อยแค่ไหนก็ไม่ควรยุ่งน่าจะอยู่ที่จัดการของมหาวิทยาลัยแต่ละที่จัดการกันเองมากกว่า (สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 38 ปี)

“...ออกแบบมาใช้งานง่าย ไม่ยาก ดีมาก ๆ มีปุ่มให้กด ใส่ภาพ ใส่ตาราง เห็นหน้าจอก็จะทราบการใช้เลย ระบบออกมาได้ดีมาก” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 26 ปี)

“...โปรแกรมออกแบบไม่ดึงดูดผู้ใช้ และยุ่งยาก เช่น สถานะส่วนตัวเป็นทั้งอาจารย์และนักศึกษาจึงต้องติดต่อขอรหัสเข้าใช้ระบบระหว่างสำนักดิจิทัลเทคโนโลยี และบัณฑิตวิทยาลัยซึ่ง 2 สัปดาห์กว่าจะได้รหัสเข้าใช้งาน” (สาขาวิชาโบราณคดี ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 43 ปี)

“...โปรแกรมง่ายต่อการเข้าใจ แต่ระบบไม่รับรองภาษาไทย และบรรณานุกรมที่ไม่รองรับกับภาษาไทยที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีรูปแบบอ้างอิงบทความในหนังสือของไทย เพราะเหมือนจัดตามรูปแบบแล้วจะสลับกัน ข้อความไม่ขึ้น, ตัวหนา, ตัวเอียง พออัปโหลดไฟล์ในระบบแล้วมันผิด เพราะไม่ถูกต้องตามรูปแบบ แม้มหาวิทยาลัยจะอนุมัติตาม วิทยานิพนธ์ส่วนตัวมีภาษาเขมร พบปัญหา font ขาดไม่เท่ากัน เอียง บรรทัดเลื่อน เมื่อประมวลออกมาแล้วไม่เสถียร ทำให้ติดขัดเล็กน้อย ” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 30 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะมัณฑนศิลป์

“...การออกแบบเมนูของโปรแกรม รูปแบบและองค์ประกอบเมนูเข้าใจยาก” (สาขาวิชา ศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 48 ปี)

“...การใช้งานของโปรแกรมโดยรวมแล้วรู้สึกว่ายากในระดับปานกลาง” (สาขาวิชาศิลปะการ ออกแบบ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 56 ปี)

“...ช่วงที่มีนักศึกษาใช้งานระบบเยอะจะทำให้ช้า ปัญหา Server รองรับคนใช้งานไม่เพียงพอ อาจต้องของบประมาณทำให้ Server มีเสถียรภาพมากขึ้น” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญา มหาบัณฑิต อายุ 27 ปี)

“...ควรลดความซับซ้อนการนำเข้าข้อมูลของระบบให้น้อยลง เช่น มีข้อมูลชุดหนึ่งในเครื่อง แต่ไม่สามารถ upload ได้จึงต้อง save ใส่ Flash Drive แล้วใช้เครื่องของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย log in แทนแล้ว upload ให้” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญา มหาบัณฑิต อายุ 27 ปี)

“...ระบบออกแบบเข้าใจยาก ต้องนำ Laptop ส่วนตัวไปเอง เนื่องจากไม่สามารถทำผ่าน เครื่องอื่นได้จากที่กล่าวมาข้างต้นต้องเป็นเครื่องตัวเองเท่านั้น” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญา ตรีบัณฑิต อายุ 48 ปี)

“...ด้านการป้องกันความสูญหาย พบว่า เมื่อกดส่งผ่านระบบไปแล้วจะไม่สามารถเข้ามา ดาวน์โหลดไฟล์ Word เพื่อนำออกไปปรับ/แก้ไขต่อยอดใช้ประโยชน์ต่อไปได้ จะโดนตัดออกจากระบบเลยจึง เข้าไปนำไฟล์ word ออกมาไม่ได้แล้ว” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 48 ปี)

“...ด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย 1) อุปสรรคในการมองเห็นหน้าจอหรือตัวอักษร การ เคลื่อนไหวที่ไม่ได้เรวนัก ความจำ และในการเรียงลำดับของการใช้ระบบ iThesis มันซับซ้อน คือจริง ๆ ก็ เข้าใจว่าถ้าทำความเข้าใจแล้วมันคือการป้องกันและตรวจสอบให้เป็นขั้นตอน 2) พอทำจริงใส่ข้อมูลลงไประบบ ล่ม ข้อมูลหาย จึงจำเป็นต้องนำ Laptop จำนวน 2 เครื่อง ไปหาเจ้าหน้าที่ เหตุที่ใช้ 2 เครื่อง เนื่องจากเครื่อง ที่หนึ่งเก็บต้นฉบับข้อมูลและมีไฟล์ขนาดใหญ่จำนวนมากเมื่อใช้งานเครื่องจะช้า ส่วนเครื่องที่สองไว้สำหรับทำ ระบบ iThesis เวลาทำจึงต้องมี 2 เครื่อง แต่ภายหลังเมื่อส่งเล่มสมบูรณ์ไฟล์ PDF สามารถค้นหาได้ทุกที่เมื่อใส่ ชื่อตนเอง” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 56 ปี)

“...การป้องกันความเสียหายของข้อมูลใช้ได้ดีในระดับหนึ่ง” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญา มหาบัณฑิต อายุ 27 ปี)

“...การใช้โปรแกรมโดยรวมแล้วรู้สึกว่ายากเพราะไม่เคยใช้ เหมือนทำงาน ซับซ้อน 2 อย่างยุ่งยาก เช่นจะมีช่วงที่อาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ต้องกดให้ยอมให้เมนูหัวข้ออื่นเพื่อทำต่อไปยังบท ต่อไป ซึ่งต่างจากทำ Microsoft Word แบบปกติ สำหรับด้านการสูญหายของข้อมูล พบว่า ไม่สูญหาย แต่ว่า

ไม่สามารถนำเอา Word กลับมาใช้ได้อีก” (สาขาวิชาการออกแบบเครื่องประดับ ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต อายุ 35 ปี)

3.3 คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality)

3.3.1 ด้านโครงการจัดอบรมการใช้โปรแกรมไอทีลิส (iThesis) แบบออนไลน์

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์

“...ไม่ได้เข้าไปอบรม แต่เข้าไปดูในคู่มือออนไลน์แทน” (สาขาวิชาทฤษฎีศิลป์ ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต อายุ 32 ปี)

“...อบรมที่นครปฐม อบรมดี เสนอแนะให้มีการให้ข้อมูลเบื้องต้นตั้งแต่เมื่อปฐมนิเทศเพื่อเตรียมความพร้อมแก่นักศึกษาให้เร็วขึ้น” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 42 ปี)

“...ช่วงเวลาเหมาะสมอยู่สามารถเลือกได้ อบรมที่นครปฐมและจัดโดยคณะจิตรกรรม (นอกขอบ) มีเจ้าหน้าที่คณะฯ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย อบรมในลักษณะ Home Room ที่มีรูปแบบใกล้ชิด มีความเป็นกันเอง ทำให้กล้าถาม และมีความเป็นส่วนตัว” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต อายุ 34 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

“...ปัญหาคืออบรมก่อนแล้วไม่ใช่จริง เมื่อใช้จริงก็ต้องรื้อฟื้นความจำอีกครั้ง เนื่องจากเป็น platform ที่ไม่ได้ใช้ตลอด รู้ เข้าใจ แล้วต้องทำเลย” (สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 42 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี

“...ไม่ได้อบรม ดูวิธีการใช้งานจากเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย ดูแล้วเข้าใจได้เลย” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต อายุ 26 ปี)

“...อบรมถึงขั้น เข้าใจดียังไม่มีปัญหาเหมือนเป็นการเริ่มต้น แต่พอถึงระยะเวลานานต้องมาใช้เวลาศึกษานานเพราะลืม ไม่ได้จับ สื่อนำเว็บบัณฑิตควรให้เข้าใจง่ายถึงขั้นตอน ชัดเจน และให้เข้าถึงง่ายมากกว่านี้” (สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 38 ปี)

“...ดูจาก youtube ดูแล้วสามารถทำได้เลย แต่อยากให้วิธีการสอนมีรายละเอียดมากกว่านี้ เข้าใจได้ง่าย” (สาขาวิชาโบราณคดี ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 43 ปี)

“...ศึกษาจาก youtube และคู่มือ pdf แต่ยังไม่ค่อยละเอียดมากนักเมื่อเทียบกับคู่มือของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” (สาขาวิชาโบราณคดี ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 43 ปี)

“...การอบรมออนไลน์เป็นเพียงเบื้องต้นเท่านั้นถ้าเพื่อเรียนรู้การใช้ก็ดี สำหรับการอบรมที่บัณฑิตวิทยาลัย นครปฐม เหมือนลงโปรแกรมไม่ได้สอนใช้งานจริง ๆ เท่าไหร่ อาจไม่จำเป็นต้องไปก็ได้เพราะคู่มือมีอยู่แล้ว” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 30 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะมัณฑนศิลป์

“...อบรมแบบ On site ที่นครปฐม อบรมแล้วดุงง ๆ ระบบยุ่งยาก เจ้าหน้าที่มีเวลาจำกัด ไม่เพียงพอ ดุริบ ๆ ทำให้ทำไม่ได้จะมาทำอีกทีตอนจะต้องทำเองเตรียมส่งเล่มโดยให้เจ้าหน้าที่ ต่ลิ่งชั้นประกบ และทำให้ถึงจะได้ ทำให้คิดว่าเจ้าหน้าที่ต้องทำเช่นนี้ให้นักศึกษาทุกคนหรือไม่” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 48 ปี)

“...ตอนเข้าร่วมอบรมแบบ On site ที่นครปฐม เจ้าหน้าที่อบรมครบถ้วน แต่ส่วนตัวคิดว่าเร็ว ลำดับไม่ถูกจนตามไม่ทันเนื่องด้วยอายุ แต่โดยรวมดีเพราะเข้าองค์ประกอบรวมของระบบ iThesis เช่น เมนู บางอย่างต้องมีข้อมูลก่อนถึงจะปรากฏ ซึ่งได้รับการอธิบายจากเจ้าหน้าที่แต่แรกก็จะได้ ควรจะรู้แต่แรก พออบรมเสร็จก็ยัง งง ๆ เนื่องด้วย Thesis ส่วนตัวยังไม่สมบูรณ์จึงยังไม่ได้ทดลองใช้จริงกับระบบ พอทำจริงใส่ข้อมูลลงไประบบล่ม ข้อมูลหาย จึงจำเป็นต้องนำ Laptop จำนวน 2 เครื่อง ไปหาเจ้าหน้าที่” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 56 ปี)

“...เจ้าหน้าที่อบรมพูดเรื่องง่ายให้เป็นเรื่องยาก การอบรมแนะนำให้กระจายไปตามภาควิชา หรือคณะจะดีกว่าการรวมตัวผู้อบรมอาจจะไม่กล้าถาม อาจจะให้อยู่ส่วนหนึ่งในรายวิชาของบัณฑิตวิทยาลัยก็ได้ประเมินผลผ่าน/ไม่ผ่าน ให้ทุกคนได้เข้าถึงง่าย ๆ มากกว่า ให้ข้อมูลการทำ iThesis ตั้งแต่แรกเริ่มตอนเข้าศึกษาเลย โดยส่วนตัวเลยศึกษาเองลองทำเองเข้าใจมากกว่า” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 27 ปี)

“...อบรม Onsite การอบรมประสิทธิภาพยังน้อยเกินไป เนื่องจากส่วนใหญ่ยังไม่ได้ทำ Thesis ที่สมบูรณ์มากนักทำให้มองไม่เห็นประโยชน์เท่าไร แต่ถ้าเป็นคนที่กำลังจะจบส่วนใหญ่จะได้ประโยชน์มากกว่า เมื่อยังไม่ถึงกระบวนการที่ทำก็จะลืมไปแล้ว เสนอแนะอยากให้ยกตัวอย่างข้อมูลที่นำมาอบรมเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์แล้วทำขั้นตอนให้เสมือนจริงจะได้เห็นภาพมากกว่าการอธิบายและให้นักศึกษาลองทำไปด้วยขณะอบรม พร้อมเสนอให้มีการพัฒนาระบบอบรมและสัมมนาให้ดีขึ้นได้ช่วยลดการทำงานของเจ้าหน้าที่เพราะถ้าทุกคนเข้าใจก็จะไม่ต้องพึ่งพาเจ้าหน้าที่เห็นว่านักศึกษาควรจะทำให้ได้ด้วยตนเองด้วยเพราะทำอะไรมาากแล้ว” (สาขาวิชาการออกแบบเครื่องประดับ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 35 ปี)

3.3.2 ด้านคุณภาพคู่มือการจัดทำโปรแกรม iThesis

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์

“...คุณภาพคู่มือปานกลาง อ่านแล้ว งง ๆ แต่จะมีช่วยได้นิดหน่อย แนะนำการเรียบเรียงคู่มือ และจัดการอักษร ควรชัดเจนมากพอ ผู้ใช้ต้องทำเองลองผิด ลองถูก ” (สาขาวิชาทฤษฎีศิลป์ ระดับปริญญาโท บัณฑิต อายุ 32 ปี)

“...คู่มือมีน้อย อ่านแล้วเข้าใจแต่ไม่มาก 70 - 80% แต่ก็ต้องถามเพื่อน ๆ ที่ทำแล้วเพิ่มเติม” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโท บัณฑิต อายุ 42 ปี)

“...เนื้อหาใน youtube มีความละเอียดครอบคลุม เน้นเนื้อหาศึกษาทำความเข้าใจภาพกว้าง แต่ไม่ได้ยกตัวอย่างกับปัญหาที่เจอจริง แนะนำให้จัดทำลิงก์เป็น part” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโท บัณฑิต อายุ 34 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

“...คู่มือประกอบเป็นพื้นฐานเท่านั้นต้องทำไปด้วย ดูไปด้วย บางอย่างไม่ละเอียดพอ เช่น เวอร์ชันของ iThesis หรือ EndNote ซึ่ง Sync กับ ms-word ที่มีในเครื่องนักศึกษาด้วยการทำงานของแต่ละโปรแกรมจะต้องรองรับ version กันละกันได้” (สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ระดับปริญญาโท บัณฑิต อายุ 42 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี

“...ในคู่มือโปรแกรมเบื้องต้นดีแต่พอทำจริงแล้วยังไม่มีตอบโจทย์ให้เมื่อเจอปัญหาจริงเพราะมีแต่เนื้อหาหลักเท่านั้น ทำให้นักศึกษาต้องไปค้นหาจากมหาวิทยาลัยอื่นที่ละเอียดกว่าซึ่งสามารถตอบปัญหาย่อยได้ทั่วถึงด้วย มีแต่ตอบโจทย์ภาษาอังกฤษ แต่ไม่ตอบโจทย์ภาษาไทย ” (สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ ระดับปริญญาโท บัณฑิต อายุ 38 ปี)

“...ไม่ยาก ใช้งานง่าย อยากเสนอแนะปัจจุบันคู่มือ EndNote ยังไม่ละเอียดพอ ต้องดูคู่มือจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยประกอบกับต้องดาวน์โหลดเฉพาะเครือข่ายที่มีการเชื่อมต่อภายในมหาวิทยาลัย ศิลปากรเท่านั้นหากอยู่ที่บ้านจะดาวน์โหลดไม่ได้” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโท บัณฑิต อายุ 26 ปี)

“...คู่มือสามารถให้ข้อมูลได้ปานกลาง แต่ก็ยังไม่เรียบร้อยดี เมื่อพิจารณาจาก youtube และคู่มือ pdf ประกอบแล้วเพิ่มความรู้การใช้งานดีขึ้นร้อยละ 50 แต่ไม่ถึงกับร้อยละ 80 เพราะเป็นการใช้งานเบื้องต้นพื้นฐานทั่วไป และคู่มือยังไม่มีรายละเอียดเพียงพอ เช่น 1.) ไม่ได้กล่าวถึงข้อมูลเมื่อเข้าขั้นตอน

กระบวนการรับ-ส่งระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ หรือแม้แต่การเพิ่มรายชื่ออาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก หรืออาจารย์ที่ปรึกษาที่ปรึกษาที่ไม่มีรายชื่อในฐานข้อมูล นักศึกษาไม่สามารถทำเองได้ก็ต้องไปทำเรื่องแจ้งที่บัณฑิตวิทยาลัย 2.) ระบุหากพบปัญหาในหน้าโปรแกรม iThesis นั้น ๆ กรณีเร่งด่วนนักศึกษาจะรู้สึกอุ่นใจขึ้นเมื่อมีการรับเรื่องอย่างเป็นทางการจากการติดต่อผู้เกี่ยวข้อง/หน่วยงานโดยตรงจะทำให้มีความรวดเร็ว และนักศึกษาได้ใช้ประโยชน์มากขึ้น 3.) คู่มือไม่ได้มีข้อมูลด้านเทคนิค ความซับซ้อนนอกเหนือจากข้อมูลพื้นฐานเมื่อพบปัญหาจึงต้องศึกษาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และขอเสนอให้มีการรวบรวมปัญหาที่พบบ่อยและวิธีแก้ไขไว้ส่วนท้ายคู่มือเพื่อช่วยให้ได้ประโยชน์และเพื่อการระวังและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น ” (สาขาวิชาโบราณคดี ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 43 ปี)

“...คู่มืออ่านเข้าใจง่าย สามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นได้ ส่วน youtube อยากให้เพิ่มความเป็นปัจจุบันโดยอัปเดตข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ในคู่มือแนะนำให้มีการ ปรับปรุง ภาษาเขมรตัวสะกดด้วยส่วนตัวแก้ปัญหาเองโดยศึกษารู้อย่างจากการกด Shift+Enter” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 30 ปี)

“...คู่มือต้องรวบรวมปัญหาถาม-ตอบให้มีความละเอียดขึ้นมากขึ้นเพื่อสะดวกรวดเร็วในการจัดรูปเล่มไม่ต้องไปจ้างแต่ก็ขึ้นอยู่กับความหลากหลาย ประสบการณ์และทักษะการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เท่ากันแต่ละบุคคลจึงส่งผลให้มีการว่าจ้างบุคคลทำ” (สาขาวิชาโบราณคดี ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 43 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์

“...เข้าใจน้อย ไม่ค่อยเข้าใจ โหลดมาอ่านก็ไม่รู้เรื่องจึงยกเครื่องไปหาเจ้าหน้าที่ถึงจะทำได้ เพราะมีบางช่วงต้องรอเจ้าหน้าที่กด Summit ให้ถึงจะทำต่อไป” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 48 ปี)

“...คู่มือขาวดำไม่เป็นสี เข้าใจคร่าว ๆ ภาพรวมของ iThesis ว่าต้องมีข้อมูลตรงไหนบ้าง สิ่งที่เสนอแนะคือ เตรียมความพร้อมก่อนทำ iThesis อาจจะหารือกับอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนในขั้นตอนนี้เมื่อปรับแก้ก็จะทำได้ไม่ลำบากมากจากนั้นค่อยเป็นขั้นตอนต่อไปเตรียมเสนอหัวข้อ และสอบจบ เป็นต้น นักศึกษาและอาจารย์ประกบแต่แรกเริ่มก่อนทำเพื่อให้มองกรอบการทำ iThesis ให้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 56 ปี)

“...อยากให้ทำเป็นลักษณะ infographic ที่ละขั้นตอนโดยแคปเจอร์หน้าจอให้เข้าใจง่าย และแนะนำกับนักศึกษาตั้งแต่ต้นเมื่อเข้ามาศึกษาเป็นกิจลักษณะว่าเป็นส่วนสำคัญถ้าไม่ทำก็จะมีปัญหา เพื่อช่วยเหลือกับนักศึกษาบางรายที่ไม่ค่อยได้สนใจรายละเอียด” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 27 ปี)

“...คู่มือที่เป็นกระดาษ อยากให้ทำให้ชัดเจนกว่านี้โดยยกตัวอย่างข้อมูลจริงให้เห็นภาพ แต่ถือว่าไม่แย่” (สาขาวิชาการออกแบบเครื่องประดับ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 35 ปี)

3.3.3 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คลินิก iThesis

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์

“...บางคำถามที่นักศึกษาสอบถามแล้วเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยตั้งคำถามไม่ได้ก็จะมีให้คำถามที่นครปฐม ทำให้เกิดความยุ่งยากไม่ชัดเจน การทำงานเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย 1.) มีคำตอบที่ยังไม่ชี้ขาดเนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังขาดประสบการณ์กับปัญหา (เนื่องจากเจ้าหน้าที่เป็นคนละคนที่จะตอบ/พบปัญหา) 2.) จำนวนเจ้าหน้าที่จำกัดไม่สอดคล้องกับจำนวนนักศึกษา ทำให้ได้คำตอบไม่ครบและสืบเนื่องไปถึง 3.) ช่วงเวลาเร่งด่วนที่นักศึกษาต้องการคำตอบแต่เจ้าหน้าที่ลาหยุด/ไม่มา ส่งผลทำให้เครียด เช่น ขั้นตอนกดยืนยันแล้วแก้ไขไม่ได้จำเป็นต้องให้เจ้าหน้าที่ปลดล็อกทำรายการให้ ณ ขณะนั้น เป็นต้น” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 34 ปี)

“...เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยที่ตลิ่งชัน เร็วดี บรรยายากันเองดีดูเป็นมิตร และอธิบายเข้าใจได้ดี” (สาขาวิชาทฤษฎีศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 32 ปี)

“...เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยนครปฐม สามารถตอบคำถามดี ชัดเจน” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 42 ปี)

“...ไม่ได้คาดหวัง” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 34 ปี)

“...อยากให้มียุคกลางที่ทั่วถึงเมื่อนักศึกษาพบปัญหาสามารถแก้ไขได้ทันที ในบางเรื่องการจัดการแก้ไขข้อมูลที่ไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่หรืออาจารย์ที่ปรึกษาการช่วยลดกระบวนการขั้นตอน เล็ก ๆ น้อย ๆ ลงจะทำให้ไม่มีข้อติดขัด” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 34 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

“...อบรมที่คณะสถาปัตยกรรมจัดให้ โดยมีเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยจากตลิ่งชันทำให้เข้าใจดีขึ้นได้เป็นอย่างดี ชื่นชมมณฑิชา จันทร์ทนต์มาก ๆ เพราะเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่ช่วย iThesis ทำให้สำเร็จการศึกษา แต่อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่รองรับกับจำนวนนักศึกษาที่มีอยู่ อาจจะเป็นรูปแบบ Online ด้วยก็ดีจะได้บริการได้ทันทั่วทั้งที่ เพราะปัญหาคือเจ้าหน้าที่น้อยเกินไปในเวลาเร่งด่วน” (สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 42 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี

“...เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบปัญหาเบื้องต้นได้ แต่เชิงลึกที่นักศึกษาเจอปัญหาที่ตอบไม่ได้ อาจเพราะเจ้าหน้าที่ไม่ได้ลงมือทำเหมือนนักศึกษาจึงได้เพียงหลักเบื้องต้นเท่านั้นก็ได้” (สาขาวิชา ประวัติศาสตร์ศิลปะ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 38 ปี)

“...ไม่เคยติดต่อเจ้าหน้าที่เลย” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 26 ปี)

“...เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ต่ลิ่งชัน ดูแลดีในระดับปานกลาง เพราะมีบางคำตอบที่ตอบได้ ไม่มั่นใจและไม่ตรงกับที่ต้องการ เสนอแนะควรเพิ่มช่องทางการติดต่อผู้เกี่ยวข้องโดยตรง รวดเร็วแบบทันทีทันใด มีหน่วยงานที่ดูแลเฉพาะโดยตรงนั้น ๆ เนื่องจากสับสนกับนักศึกษาว่าจะติดต่อหน่วยงานใด และอยากให้มีการ รวบรวมบอกเล่าถาม-ตอบปัญหาที่พบบ่อยเพื่อเสนอแนะวิธีการแก้ไขเมื่อพบปัญหา” (สาขาวิชาโบราณคดี ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 43 ปี)

“...เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ต่ลิ่งชัน จะสอนปฏิบัติจริงได้เนื้อหามากกว่าบัณฑิตวิทยาลัย นครปฐม และได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดีเพราะมีความใส่ใจมากกว่า มีความใกล้ชิดและปฏิบัติจริงมากกว่า รวมทั้งพบปัญหาที่สอบถาม ณ ขณะนั้นได้ทันที เนื่องจากนำเนื้อหาทั้งหมดไปปฏิบัติจริง ๆ จึงเห็นภาพชัดเจน ขอชื่นชมบัณฑิตวิทยาลัย ต่ลิ่งชันมากถึงแม้สถานที่มีจำกัดแต่ก็หาพื้นที่ให้นั่งทำ ส่วนเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย นครปฐม แบ่งอบรมเป็นรอบๆ ซึ่งทำให้เข้าใจเพียงเบื้องต้นเท่านั้น ทั้งนี้เห็นว่าบุคลากรมีน้อยทำให้ดูแล นักศึกษาได้ไม่ทั่วถึง” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 30 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์

“...การอบรมยุ่งยากเรื่องการเดินทางเพราะต้องไปนครปฐม แต่ถ้าเป็น Online จะทำได้ หลายรอบ ศึกษาได้เองด้วย ส่วนตัวอยากให้นำเสนอเป็น Youtube แบบแยกหัวข้อเพื่อให้ดูย้อนหลังได้ ชื่นชม ในเจ้าหน้าที่ บัณฑิตวิทยาลัย ต่ลิ่งชันที่บริการดีมาก เสนอแนะดีมาก” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับ ปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 48 ปี)

“...เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ต่ลิ่งชัน คุณมณฑิชา บริการดีมาก ๆ ชื่นชมมาก ๆ ช่วยดูแล กระทั่งตอนรับปริญญาที่ดูแล ประทับใจ ภูมิใจที่จบที่นี่ที่มีความเอื้ออารีของอาจารย์และเจ้าหน้าที่” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 56 ปี)

“...เจ้าหน้าที่ บัณฑิตวิทยาลัย นครปฐม บางคนไม่ค่อยเป็นมิตรอยากให้เข้มมากกว่านี้หน่อย ส่วนเจ้าหน้าที่ บัณฑิตวิทยาลัย ต่ลิ่งชัน เท่าที่ได้ยินจากเพื่อน ๆ บอกว่าดีมากให้บริการดี ใส่ใจมากแทบจะทำให้เลย โดยรวมบุคลากรทุกคนให้ข้อมูลครบถ้วนและมีวัตถุประสงค์อยากให้นักศึกษาสำเร็จตามเป้าหมายแต่

ระหว่างกระบวนการจะดีหรือไม่อยู่ที่การสื่อสารด้วยเช่นกันอยากให้มียุทธศาสตร์ที่ดี” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาโทอายุ 27 ปี)

“...เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ต่ลิ่งชั้น คนเดียวเห็นใจ สงสารเจ้าหน้าที่มากเพราะนักศึกษาวิ่งทำพระเยอะแต่เจ้าหน้าที่มีคนเดียว” (สาขาวิชาการออกแบบเครื่องประดับ ระดับปริญญาโทอายุ 35 ปี)

“...เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้คำปรึกษามากกว่าอาจารย์ที่ปรึกษาเสียอีก จึงทำให้มีคำถามว่าเจ้าหน้าที่ฯ ต้องให้บริการแบบนี้กับนักศึกษาทุกคนหรือไม่ ซึ่งก็จะทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานหนักเกินไป” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาโทอายุ 48 ปี)

“...ทำไม่เป็นเลย ต้องให้เจ้าหน้าที่ช่วยสอนจึงทำได้ การอบรมรอบเดียวจบอาจจะจำไม่ได้ จึงแนะนำให้นำเสนอเป็น Youtube” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาโทอายุ 48 ปี)

3.4 ด้านคุณภาพด้านการใช้งานโปรแกรม iThesis (Use)

3.4.1 ความคาดหวังการใช้งานของ web portal

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์

“...ใช้ได้ดี ง่าย” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทอายุ 32 ปี)

“...ใช้งานได้ดี” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทอายุ 42 ปี)

“...วิธีการใช้อาจจะยังไม่ละเอียด ไม่คุ้นตาควรลดกระบวนการซับซ้อน ลดความซับซ้อนให้ดูง่าย” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทอายุ 34 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

“...การใช้งานปานกลาง พบว่ามีหลากหลายข้อมูลไม่รู้ว่าจะใช้งานเริ่มต้นตรงไหน อยากให้มีการจัดการให้ง่ายต่อการใช้งานมากกว่านี้” (สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ระดับปริญญาโทอายุ 42 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี

“...อยากให้มีการบอกจุดการเข้าไปกรอกข้อมูลการใช้งานของ web portal ที่ชัดเจน หาไม่เจอ” (สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ ระดับปริญญาโทอายุ 38 ปี)

“...มุมมอง web portal เห็นเลยรูปเลยเข้าใจง่ายเนื่องจากมีประสบการณ์ใช้งานระบบหลังบ้าน (Back-office) อยู่แล้ว ส่วนตัวเห็นว่าเกี่ยวกับการใช้งานด้านคอมพิวเตอร์ ประสบการณ์เรียนรู้ขึ้นอยู่กับการ

ตัวบุคคล และช่วงอายุซึ่งมีความแตกต่างกันที่จะส่งผลให้ง่ายและรวดเร็ว” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโท อายุ 26 ปี)

“...การใช้งาน web portal ไม่มีปัญหาใช้ได้ตามปกติ แต่ไม่ได้ถึงกับยากหรือซับซ้อน แต่การออกแบบทั่วไปไม่ค่อยน่าใช้ ไม่ดึงดูดโดดเด่น ดูเป็นทางการ การทำข้อมูลที่เป็นรูปแบบตัวอักษรอย่างเดียวไม่น่าสนใจ เสนอทำเป็นชาร์ตอธิบายกระบวนการทำงานสถานะของ iThesis ให้ชัดเจน ง่ายขึ้น” (สาขาวิชาโบราณคดี ระดับปริญญาโท อายุ 43 ปี)

“...การใช้งาน web portal เข้าใจได้ง่าย สำเร็จเป็นขั้นตอนแต่ละขั้นถือว่าออกมาได้ตามหัวข้อ” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโท อายุ 30 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะมัณฑนศิลป์

“...ใช้ได้ดี ไม่ยุ่งยากมากใช้ได้ใช้ได้ดี ไม่มีปัญหา แต่ไม่เห็นความสำคัญทำไมถึงต้องเข้าคิดว่าไม่จำเป็นเพราะมองว่าเข้า iThesis จะเช็คได้อยู่แล้วอาจไม่ต้องผ่าน” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญาโท อายุ 48 ปี)

“...ใช้ได้ง่าย” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญาโท อายุ 56 ปี)

“...การ log in อยากให้ชัดกว่านี้ บางคนที่ไม่มีความรู้เรื่อง IT จะงง ต้องการให้เน้นส่วนนี้ชัดๆ เสนอให้มีแจ้งตอนอบรมในคู่มือและเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่ต้องได้รับเช่นเดียวกับการได้อีเมลของมหาวิทยาลัยเป็นต้น” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญาโท อายุ 27 ปี)

“...ข้อมูลยังไม่ค่อยชัดเจน ว่าจะขั้นตอนจะไปทางไหนดี โดยทำจนเสร็จแล้วก็ยังไม่ชิน” (สาขาวิชาการออกแบบเครื่องประดับ ระดับปริญญาโท อายุ 35 ปี)

3.4.2 ความคาดหวังการใช้งานของ Microsoft Word

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์

“...สามารถจัดทำ Bookmark เพื่อทำการอัปเดตข้อมูลในหน้าสารบัญ ช่วยได้เยอะ สั้นไหลดี ในส่วนของการใช้งานไม่มีอะไร เหมือนมีปัญหา” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโท อายุ 32 ปี)

“...Bookmark ใช้งานได้ดีสะดวกรวดเร็ว เพราะมีความเชื่อมโยงระหว่างหน้าและเนื้อหาต่อกัน ข้อดี Word ในโปรแกรมช่วยให้ทำวิทยานิพนธ์ได้ง่าย เพราะไม่ต้องมาตั้งค่าการจัดหน้ารูปแบบกรอบ เนื่องจากมีตั้งค่าจากโปรแกรมสำเร็จรูปอยู่แล้วทำให้รับรองการทำงานได้ง่ายขึ้น” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโท อายุ 42 ปี)

“...ทำได้ง่าย แต่ยังขาดความเข้าใจเรื่องภาษาคำศัพท์ใน MS-word เมื่อมีรายการให้เลือกหมวดหมู่ใน Bookmark แก้ปัญหาอาจจะต้องมาดูแต่ละสาขา/คณะ จะมีศัพท์ต่างกัน” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 34 ปี)

“...ส่วนตัวใช้ Windows เวอร์ชัน word ใหม่แต่ตอนนั้นเหมือนจะมีความยุ่งยากเพราะต้องบันทึกไฟล์ word เป็นเวอร์ชันเก่า ช่วงเวลาเร่งรีบใกล้ส่งพบว่ามีการดึงของตาราง มีการสลับหน้าเมื่อส่งแล้วไม่สามารถเข้าไปแก้ไขได้ ถึงแม้ไม่กระทบต่อเนื้อหาแต่ทำให้ไม่สวยงามในงานด้านศิลปะควรมีการจัดหน้าสวยงาม คาดหวังเน้นรูปภาพสวยงามแล้วก็ได้ตามนั้น ซึ่งมีโปรแกรมบังคับวางไว้อยู่แล้ว ตอนนั้นไม่ทราบมาก่อน ทำให้เสียเวลาเสนอว่าควรให้ความรู้กับนักศึกษาแต่แรกจะทำให้ไม่เสียเวลาออกแบบจัดภาพใน word ที่ไม่ได้มาจากโปรแกรม iThesis เพราะถึงอย่างไรก็ต้องนำเนื้อหาเหล่านั้นมาลงในโปรแกรมที่บังคับจัดรูปแบบเล่มอยู่ดี” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 42 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

“...โดยรวมการทำงาน ทำให้สะดวก รวดเร็ว สำหรับกราฟกับตารางจะแก้ปัญหาโดยทำเป็นไฟล์ภาพเพื่อป้องกันการโดน ดึง แต่จะพบปัญหากับภาพ ปัญหาหนักสุดเมื่ออัปโหลดแล้วภาพดึงสั่นนิชฐานว่ามาจากการ Crop ภาพใน ms-word แล้วเมื่อโปรแกรม save เป็น pdf ภาพดังกล่าวจะดึงเพราะโปรแกรมยังจำค่าขนาดตั้งต้นภาพเดิม 2) Save to Cloud หากภาพมีจำนวนมากและมีความละเอียดจะใช้เวลาานพบว่าโดน ดึง ทำให้กังวลและไม่มั่นใจ เมื่อ Save to Cloud แล้วพบว่าคำอธิบายภาพประกอบมันโดนดึงต้องมาเคาะมาจัดใหม่เอง” (สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 42 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี

“...การใช้งาน Microsoft Word สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก เร็ว ติดปัญหาการจำกัดขนาดไฟล์ภาพทำให้ภาพไม่คมชัด มีจำกัดขนาดเกินความจุระบบ การจัดย่อหน้ารูปประโยคคำขาดเพราะถูกระบบ iThesis ตัดคำอัตโนมัติปรับแก้ไม่ได้ส่งผลให้งานดูไม่เรียบร้อย” (สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 38 ปี)

“...ใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาได้มาก อยากแนะนำให้นักศึกษาทำควบคู่แต่ละบทจะสะดวกกว่าทำให้ไม่ต้องมาย้อนไปมา ควรทำตั้งแต่จะเริ่มพิจารณาหัวข้อทำให้การทำ word ง่ายขึ้น เพราะหากมาทำภายหลังจะต้องปรับแก้สารบัญ อ้างอิง และรูปภาพหมด” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 26 ปี)

“...ทำได้ง่าย แต่ไม่ได้สมบูรณ์ 100% บางส่วนมีตกหล่นเล็กน้อยผู้ใช้งานต้องหาวิธีการจัดรูปแบบด้วยตนเอง แต่ก็เข้าใจว่าเป็นรูปแบบของ iThesis (PAGE LAYOUT) สะดวก รวดเร็ว ช่วยได้ Word มีอาการค้างบ้างเล็กน้อยซึ่งไม่เป็นปัญหาแต่เห็นควรแก้ปัญหาเพราะทำให้สร้างความไม่มั่นใจกับนักศึกษาเพราะมีความกังวลการคงอยู่ของข้อมูลว่าสูญหายหรือไม่ ข้อมูลได้บันทึกแล้วหรือยังกรณีถ้าเป็นวิทยานิพนธ์ที่เน้นภาพส่วนใหญ่จะใช้ระยะเวลานานเมื่อ Generate และกด Save to Cloud ไม่อยากให้ง่วงตรงนี้ ส่วนตัวเห็นด้วยหากนักศึกษาเริ่มทำ iThesis ตั้งแต่แรกเริ่มควบคู่ไปกับการทำวิทยานิพนธ์ตามแต่ละบทเพราะจะรวดเร็วตามรูปแบบที่โปรแกรมกำหนดไม่ต้องย้อนไป-มา ทำให้ประหยัดเวลาเนื่องจากต้องมีการปรับแก้ภายหลังหากทำ Word ด้านนอกโปรแกรม” (สาขาวิชาโบราณคดี ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 43 ปี)

“...ช่วยอำนวยความสะดวก ชอบมาก ช่วยได้เยอะช่วยอำนวยความสะดวก ชอบมาก ช่วยได้เยอะข้อดีคือเห็น layout ของระบบทำปรับแก้เป็นลำดับขั้นตอน สารบัญรูปภาพเชื่อมโยงลิงก์ได้ดี แต่จะโดดเดั่ง เป็นบางอย่าง พบปัญหาเรื่องการประมวลผลของ word ใน iThesis คำอธิบายภาพจะขึ้นไม่ต่อเนื่อง จะข้าม แก้ปัญหาโดยจัดตั้งค่าลำดับคำอธิบายภาพการลำดับใหม่ด้วยตนเอง” (สาขาวิชาการศึกษา ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 30 ปี)

“...โปรแกรมจะมีอาการค้างทำงานไม่ได้จึงจำเป็นต้องกดปิดเครื่อง ทำหายข้อมูลที่หายไป เพราะยังไม่ได้กด Save to Cloud และโปรแกรมก็ไม่ได้มีระบบกู้ไฟล์สำรอง” (สาขาวิชาสันสกฤตศึกษา ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 42 ปี)

“...ช่วงเร่งด่วน จะแย่งกัน ระบบจะไม่เสถียร เพราะต้องใช้เวลาให้ระบบรับ-ส่งในการกดยอมรับและตรวจสอบก่อนระหว่างเจ้าหน้าที่ อาจารย์ที่ปรึกษาหากมาทำท้าย ๆ เช่น ปรับปรุงเนื้อหาหลังสอบอาจจะเยอะทำให้เร่ง กรณีนักศึกษาเมื่อปรึกษาอาจารย์วิทยานิพนธ์พร้อมตรวจสอบความถูกต้องแล้วหากเป็น paper เมื่อมั่นใจจึงค่อยบันทึกในโปรแกรม โดยอัปโหลดที่สะดวกได้” (สาขาวิชาการศึกษา ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 30 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์

“...Word ไม่สามารถทำข้ามเครื่องได้ แล้วก็ไม่สามารถลงในเครื่องที่ทำงานได้ต้องมาทำเครื่องที่บ้านทำให้ทำงานหลายทีไม่ได้เหมือนต้องลงโปรแกรม iThesis แต่ไปใช้กับ Word ของที่อื่นไม่ได้ซึ่งเวลาพักว่างก็อยากจะมีเวลาทำ” (สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 48 ปี)

“...ส่วนตัวเปิด Word จำนวน 2 ไฟล์คือที่บันทึกในเครื่อง และไฟล์ที่อยู่ใน iThesis ทำให้สับสนบางทีช่วงที่บันทึกอาจไม่ได้กด Save จึงอยากให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโปรแกรม iThesis ให้คล้าย Microsoft Office 365 หรือ Google Drive ที่มีการทำงานเชื่อมต่อการทำงานกับระบบ Cloud ทำให้

สามารถใช้ที่ไหนก็ได้ ทุกที่ ทุกเวลา ติดตั้งง่ายไม่ยุ่งยาก ยืดหยุ่น พร้อมประยุกต์ใช้งานหลายโปรแกรมร่วมกัน ได้ และมีความปลอดภัย” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 48 ปี)

“...การจัด template จัดหน้าได้สวย แต่พบปัญหาเรียงลำดับเลขรูปภาพ Chapter 1.1 หรือ 1.2 ตามหลักสากล แต่ใน iThesis บังคับเป็น 1 - 100 เป็นต้นไม่สามารถแยกย่อยได้” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 56 ปี)

“...ชอบและช่วยได้เยอะ การมีสารบัญช่วยได้ดีมาก เสนอแนะควรทำให้เสียขึ้น เช่น การเว้นบรรทัดการจัดระยะห่างระหว่างคำ/ประโยคระบบจะแยกคำที่ผู้ใช้งานไม่ได้ต้องเว้นคำหรือแยกคำของประโยค ทำให้ขาดความสวยงาม เนื่องจากในระบบ iThesis แก้ไขไม่ได้” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 27 ปี)

“...ใช้เวลาศึกษาง่าย ไม่ยาก เพราะเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ตีลังขึ้น บอกวิธีทำ แต่พบปัญหา Font เลื่อน เช่น ทำเครื่องอื่นแล้วเมื่อกลับมาทำเครื่องตนเอง Font จะเลื่อน ต้องทำงานใหม่ตลอดทำให้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน” (สาขาวิชาการออกแบบเครื่องประดับ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 35 ปี)

3.4.3 ความคาดหวังการใช้งานของ EndNote

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์

“...มีประโยชน์อ้างอิงโดยไม่ต้องพิมพ์เอง แต่ก่อนทำความเข้าใจยากมาก โดยให้เพื่อนทำให้ เพราะทำมาก่อนหน้านี้แล้ว ส่วนตัว งง คู่มือไม่เข้าใจจนต้องลองทำ เพราะศัพท์ ตัวเลือกด้านภาษา คนละด้านที่ถนัด เช่น โปรแกรม EndNote จะมีคำแนะนำโปรแกรมโดยไม่มีขยายความว่าหมายถึงอะไร อยากให้ขยายความว่าคืออะไร ยกตัวอย่างใช้แบบใด และประโยชน์ของคืออะไร เป็นต้น ใน EndNote เมื่อเลือกใช้อ้างอิงตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดก็ยังไม่ตรง 100% ท้ายสุดต้องมาเติมเองให้สมบูรณ์ตรงกันกับเกณฑ์มหาวิทยาลัย เสนอแนะอยากให้ EndNote กับมหาวิทยาลัยตรงกันให้กำหนดเป็นแบบมาตรฐานเดียวกันไปเลย และขอแจ้งปัญหาที่เจอเนื่องจาก Thesis มีแหล่งข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษบางหัวข้อเป็นชื่อเฉพาะที่ด้านหน้าเป็นตัวใหญ่ 2 ตัว เช่น เลขโรมัน II แต่ EndNote จะอัตโนมัติเป็นไอตัวเล็กไป li ทำให้ไม่ถูกต้องระบบน่าจะยกเว้นให้หน่อย อยากให้ปรับหน้า EndNote ให้สวยงาม สะอาดตา เพราะดูหน้ามีด ๆ รก ๆ อยากให้ตัวอักษรทันสมัย เหมือน Web portal iThesis” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 32 ปี)

“...ได้งานได้ดีระดับหนึ่ง สามารถที่จะเข้าใจได้ง่ายและสะดวก เรียนรู้เองได้ง่าย” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 42 ปี)

“...ช่วยให้ง่ายขึ้น ต้องจัดเก็บข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ แหล่งที่มาให้ดี” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 34 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

“...เป็นปัญหามาก เนื่องจากพบปัญหาระบบอ้างอิงทำให้ไม่คล่องตัว หนักสุดอ้างอิงภาพ และที่มาภาพ โดดแดงและประโยคอ้างอิงเคาะวรรคแล้วไม่ตรงบรรทัด เมื่ออัปโหลดขึ้น Save to Cloud แล้ว จะรวน ๆ และ ๆ แก้ปัญหาเองด้วยการตรวจสอบเคาะทีละชนิด ๆ” (สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ระดับปริญญา ดุษฎีบัณฑิต อายุ 42 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี

“...EndNote ไม่สามารถรองรับทุกภาษา รองรับภาษาอังกฤษได้อย่างเดียวเท่านั้น อยากให้ รองรับภาษาไทยด้วย เนื่องจากต้องนำมากรอกนอกรอบเองแต่ทุกอย่างยังคงถูกต้องจากระบบ iThesis และ EndNote เพียงแต่นำมาปรับท้ายสุดตามที่ต้องการที่ต้องทำแบบนี้ เพราะมาตรฐานของใน EndNote ไม่ตรงกับเกณฑ์มหาวิทยาลัย เช่น เครื่องหมายนี้ควรอยู่หลังชื่อหนังสือ หรือชื่อผู้แต่ง แต่ใน EndNote อีกแบบของ มหาวิทยาลัยอีกแบบแล้วจะต้องให้ทำแบบไหน เป็นต้น” (สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ ระดับปริญญา ดุษฎีบัณฑิต อายุ 38 ปี)

“...EndNote รองรับได้ทุกภาษา ส่วนตัวของวิทยานิพนธ์ใช้ภาษาไทย-อังกฤษ” (สาขาวิชา จารึกศึกษา ระดับปริญญา มหาบัณฑิต อายุ 26 ปี)

“...การใช้ EndNote กับภาษาอังกฤษสามารถใช้งานได้อย่างไม่มีปัญหา 1.) แต่ไม่สะดวก ภาษาไทย เช่น ระบบจะอ่านแต่นามสกุลหากเคาะวรรคจะไม่อ่านจะเป็นนามสกุลคอมม่าและปี จึงต้องศึกษา คู่มือจากมหาวิทยาลัยอื่นที่จะให้อ้างอิงขึ้นชื่อคนไทย 1 คน 2 คนหรือ 3 คน ซึ่งสำคัญมากเพราะใช้เยอะ 2.) มหาวิทยาลัยยังไม่มีรูปแบบภาษาไทยในการอ้างอิงแบบที่กำหนดเป็นมาตรฐาน 3.) การอ้างอิงท้ายเล่ม มีความซับซ้อนและยาก 4.) การ save file, การนำเข้า file ไม่ยากพื้นฐานปกติแต่ไม่ใช่สิ่งที่เราวางไว้ เสนอแนะ อยากให้คู่มือ EndNote ยกตัวอย่างอ้างอิงภาษาไทยให้เห็นภาพการกรอกที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานจึงต้องศึกษา คู่มือจากมหาวิทยาลัยอื่นที่มีความละเอียด วิธีการแก้ไขปัญหา และชัดเจนมากกว่า เพื่อให้สะดวกกับผู้ใช้ที่ต้อง ไปจากที่อื่น” (สาขาวิชาโบราณคดี ระดับปริญญา ดุษฎีบัณฑิต อายุ 43 ปี)

“...การใช้ EndNote พบปัญหาค่อนข้างมาก เช่น 1.) รูปแบบไม่ได้ตามมหาวิทยาลัยกำหนด 2.) รูปแบบอักษร ก-ฮ (ภาษาไทย-อังกฤษ-เขมร) 3.) ภาษาต่างประเทศต้องจัดพิมพ์เองทีหลัง ทำให้ต้องมา จัดรูปแบบด้วยตนเองภายหลัง ส่วนภาษาอังกฤษเรียงได้ดี ข้อเสนอแนะ EndNote ควรรองรับได้ทุก ภาษาต่างประเทศ และแนะนำนักศึกษาให้ใช้ font Saraban New ดีกว่าเพราะไม่เพี้ยน อย่างที่กล่าวไป ข้างต้นในคู่มือไม่สัมพันธ์กับการปฏิบัติจริง รูปแบบภาษาไม่สัมพันธ์กันคนละภาษา คนละตัวอักษร ทำให้ไม่

ค่อยรันตามรูปแบบ EndNote แก้ปัญหาโดยทำบรรณานุกรมของตัวเอง เพราะระบบคนละแบบ ” (สาขาวิชา จารึกศึกษา ระดับปริญญาโทอายุ 30 ปี)

“...EndNote ไม่รองรับตัวอักษรของภาษาต่างประเทศที่หลากหลาย ไม่รองรับอักขระพิเศษ การเคาะ space bar อาจจะทำให้ขึ้นบรรทัดตกไป ต้องกลับเข้าไปกะระยะเองอีกครั้ง อีกทั้ง EndNote รีเซต ได้เฉพาะเชิงบรรณหรืออ้างอิงท้ายเรื่อง ถ้าเป็นนามปีจะไม่ได้ และให้เลือกทำได้เพียงรูปแบบเดียวเท่านั้น เสนอแนะควรให้ EndNote รองรับระบบนามปีด้วย จะดีมาก ” (สาขาวิชาสันสกฤตศึกษา ระดับปริญญาโทอายุ 42 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์

“...ใส่ข้อมูลง่าย ใช้งานง่าย แต่อ้างอิงไม่ตรงตามมาตรฐานโลก ปัญหาใหญ่คือ บรรณานุกรม iThesis ไม่ได้อ้างอิงตามรูปแบบสากล เนื่องจากอาจารย์ที่ปรึกษาต่างประเทศบางท่านไม่เข้าใจว่าการปรับแก้ ต้องขึ้นอยู่กับระดับผู้พัฒนาโปรแกรม iThesis เท่านั้น อีกทั้งการอ้างอิงจาก iThesis เมื่อต้องนำเสนอ/เผยแพร่ ผลงานในระดับนานาชาติแล้วหากมีการตรวจสอบกลับมาก็มีข้อต้องปรับแก้หรือไม่เพราะบรรณานุกรมไม่ได้ ถูกต้องตามสากล ต้องการให้ปรับแก้อย่างมาก ” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาโทอายุ 56 ปี)

“...ใช้ได้ ใช้งานง่าย แต่ต้องใส่ข้อมูลด้วยตนเอง แต่บางอย่างต้องทำนอกเหนือจากระบบ iThesis ด้วยก็มี ” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาโทอายุ 27 ปี)

“...มีปัญหาเมื่อดาวน์โหลดแล้วใช้งานไม่ได้ ต้องให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือดูมีปัญหาเกี่ยวกับการ ไม่รองรับเวอร์ชัน เมื่อให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือก็สามารถใส่ข้อมูลทั่วไปได้ ซึ่งนอกจาก EndNote แล้วมีระบบอื่น จะมาช่วยได้ไหมก็ไม่แน่ใจที่ทำให้ง่ายหรือซับซ้อนกว่านี้ไหม ” (สาขาวิชาการออกแบบเครื่องประดับ ระดับ ปริญญาโทอายุ 35 ปี)

3.5 ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์

“...โดยรวมดีช่วยได้จริง ๆ ก่อนใช้ลำบากใจมากจะมาทำให้ยุ่งยากไหมแต่พอใช้มีก็ดี แนะนำ นักศึกษาทำใจยอมเรียนรู้ ควรลองศึกษาก่อนแล้วจะดีเองจะได้สบายใจ แนะนำมหาวิทยาลัยต้องสร้างความ เข้าใจกับนักศึกษา ” (สาขาวิชาทฤษฎีศิลป์ ระดับปริญญาโทอายุ 32 ปี)

“...ช่วยประหยัดเวลาได้จริง ควรเข้าถึงนักศึกษาเบื้องต้นแต่แรกอยากให้นักศึกษา ศึกษา ข้อมูลตั้งแต่เนิ่น ๆ จะได้ไม่ยุ่งยากให้มีความเข้าใจไม่ต้องไปเสียเวลาจัดรูปเล่มนอกโปรแกรมเพราะเมื่อทำใน

โปรแกรม iThesis แล้วจะช่วยให้ได้มาก ลดความซ้ำซ้อน ลดระยะเวลา เป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้ถ้าสร้างความเข้าใจแก่นักศึกษาตั้งแต่แรก เนื่องจากโปรแกรมไม่ต้องไปตั้งค่าอะไรเลย เพราะเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป และข้อดีอีกอย่างคือทำให้มีการเผยแพร่รูปแบบออนไลน์อย่างทั่วถึง” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 42 ปี)

“...เสียเวลาเพิ่มขึ้น ต้องแบ่งเวลามาทำเล่มและทำในระบบเนื่องจากสาขาทัศนศิลป์เน้นแนวปฏิบัติโดยลักษณะวิทยานิพนธ์มีการปฏิบัติจริงทันทีทันใดไปพร้อมกับการทำเนื้อหาวิทยานิพนธ์ ซึ่งวิทยานิพนธ์ส่วนตัวนั้นเป็นงานสร้างสรรค์ เน้นกระบวนการ และผลลัพธ์มากกว่า เติกรูปเปรียบเทียบเพื่อเห็นความต่าง มีความซับซ้อนเมื่อลงเมื่อปฏิบัติแล้วเสร็จสิ้นค่อนข้างรูปทำเล่มวิเคราะห์” (สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 34 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

“...ไม่ประหยัดเวลาจัดภาพประกอบและทำ EndNote อยู่ 5 - 6 รอบทั้งวันเลย เพราะท้ายแล้วก็ต้องมาเจอปัญหาที่นักศึกษาแก้ไขไม่ได้ต้องไปเจ้าหน้าที่แก้ปัญหาให้ และมีความวิตกกังวลเมื่อ Save to Cloud ว่าจะต้องมาจัดรูปแบบเองตรงไหนเมื่อโปรแกรมไม่ได้จัดให้เรียบร้อย หรือช่วงที่อัปโหลดไฟล์ที่ทำจะยังอยู่หรือไม่ อยากเสนอให้พัฒนาให้มีความเสถียรรวมทุกอย่างให้เป็นโปรแกรมเดียวกันอาศัย platform word ใช้ง่าย ๆ หน่อย” (สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 42 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี

“...พึงพอใจช่วยจัดรูปแบบได้ ดูกายเข้าใจง่าย ให้สอดคล้องเป็นไปตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด แต่ส่วนตัวถ้าจัดทำลงรูปเล่มไม่ผ่านโปรแกรมอาจจะสะดวกเร็วกว่า เห็นว่า iThesis ออกแบบให้ช่วยทำให้เป็นทางการมากขึ้น เป็นสากล รองรับได้ทุกระบบมหาวิทยาลัยและตรวจสอบการอัปโหลดไฟล์ได้” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 30 ปี)

“...ด้านการประหยัดเวลาคิดว่าการใช้โปรแกรม iThesis ในการจัดการวิทยานิพนธ์ใช้เวลาเยอะมาก ต้องศึกษาวิธีการใช้ หลายรอบซ้ำ ๆ (สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 38 ปี)

“...สามารถลดเวลาการทำงานได้รวดเร็วจริง เพราะ iThesis ได้กำหนดรูปแบบการจัดเนื้อหาเล่ม และกำหนดจัดสารบัญที่เป็นมาตรฐานไว้แล้วโดยนักศึกษาเพียงแต่ใส่ข้อมูลให้ถูกต้องตามแบบเท่านั้น แต่ต้องทำความเข้าใจตั้งแต่ต้นจะทำให้ประหยัดเวลาได้เยอะมาก” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 26 ปี)

“...อยากให้โปรแกรมเสถียร และเห็นด้วยอนาคตต้องทำให้ประหยัดเวลา แต่ระบบต้องทำให้

ง่าย” (สาขาวิชาโบราณคดี ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 43 ปี)

“...ประหยัดเวลาในการจัดรูปแบบเล่ม การตั้งค่าหน้ากระดาษแต่เสียเวลาในการปรับแก้ไข ถ้ารูปแบบไม่ตรง ไม่ถูกต้องจะทำให้ดูไม่เป็นมาตรฐาน ไม่เป็นสากล ตัวอย่างปัญหาที่ปรับแก้ไขด้วยตนเอง เช่น การลำดับหน้าในสารบัญยังไม่พร้อมที่เป็นรูปแบบทั้งหมดทางปฏิบัติและใช้งานในระยะแรกจะไม่สอดคล้องกัน, สารบัญหน้าเลื่อน โดด เด้ง” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 30 ปี)

“...ช่วงเร่งด่วน จะแย่งกัน ระบบจะไม่เสถียร เพราะต้องใช้เวลาให้ระบบรับ-ส่งในการกด ยอมรับและตรวจสอบก่อนระหว่างเจ้าหน้าที่ อาจารย์ที่ปรึกษาหากมาทำท้าย ๆ เช่น ปรับปรุงเนื้อหาหลังสอบ อาจจะทำให้เร่ง กรณีนักศึกษาเมื่อปรึกษาอาจารย์วิทยานิพนธ์พร้อมตรวจสอบความถูกต้องแล้วหากเป็น paper เมื่อมั่นใจจึงค่อยบันทึกในโปรแกรม โดยอัปโหลดที่สะดวกได้” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 30 ปี)

“...อยากให้โปรแกรมรองรับการใช้งานภาษาอื่น จำเป็นต้องมีตัวอักษรพื้นเมือง หรืออักษรตัวเก่าเวลาถอดเสียง ตัวสัญลักษณ์พิเศษ วิธีแก้ต้องใช้วิธีสอบถามจากอาจารย์ที่ปรึกษา” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 30 ปี)

“...การประมวลผลไม่อย่าให้ค้าง รูปภาพประกอบเยอะขนาดไฟล์ใหญ่รันทาน” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 30 ปี)

“...อยากให้โปรแกรมมี Auto Save และสามารถกู้ไฟล์สำรองคืนได้กรณีเครื่องมีปัญหา ระหว่างทำงาน” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 30 ปี)

“...กรณีที่เปลี่ยนกลับเวอร์ชันเก่าซึ่งดีกว่า ต้องค้นหาไฟล์เดิมที่รองรับให้ได้เมื่อโปรแกรมต้องการให้เพิ่มเวอร์ชันเก่า” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 30 ปี)

“...การเคาะวรรคที่โปรแกรมได้กำหนดไว้และนักศึกษาเปลี่ยนแปลงไม่ได้อาจทำให้เนื้อหา ความหมายเปลี่ยนแปลง” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 30 ปี)

“...ข้อดีของ iThesis คือส่งผ่านระบบไม่ต้องเป็นรูปเล่มแล้ว จะสามารถช่วยประหยัดเวลาทำรูปเล่มได้มาก” (สาขาวิชาจารึกศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 30 ปี)

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์

“...ทำ iThesis ในตอนท้ายด้วยการ Copy จากไฟล์ที่บันทึกในเครื่องส่วนตัวมาลงใน iThesis เนื่องจากไม่ไวใจเลยเพราะข้อมูลเคยสูญหายบางทีส่วนตัวอาจจะลืม Save เองก็มี แต่ก็ไม่ไวใจอยู่ดี เพราะ iThesis ไม่มี Save Auto และไม่มี Save แบบหลาย Version เพื่อใช้สำหรับกรณีต้องการใช้ไฟล์ก่อนหน้าที่จะปรับแก้เพราะแบบเนื้อหาแบบเดิมดีกว่า เป็นต้น โดยอยากให้โปรแกรม iThesis มีการบันทึกและลักษณะ

จัดการเอกสารเหมือน Microsoft Office 365 หรือ Google Drive” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 48 ปี)

“...ปลอดภัยในมุมมองของ pdf ที่มีเก็บและเรียกดูออนไลน์ได้ตลอด รวดเร็วถ้าทำในบทที่ 1 เป็นการเก็บข้อมูลมาได้ตลอดทางถึงแม้เจอไวรัสแต่ข้อมูลระบบ iThesis ยังอยู่แนะนำให้เริ่มต้นตั้งแต่แรกยาก แนะนำให้อาจารย์ที่ปรึกษาเข้าใจในระบบ iThesis หรือข้อจำกัดด้วยว่าใช้ส่วนไหนได้หรือไม่ได้เพราะอะไร ซึ่งจะทำให้สามารถดูแลและเข้าใจนักศึกษาได้มากยิ่งขึ้น” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาตรีบัณฑิต อายุ 56 ปี)

“...การตรวจการวรรคคำ และ lay out การจัดหน้ากระดาษให้ง่ายขึ้น เพราะปัญหาที่เจอคือเมื่อนำไฟล์ Word ในเครื่องมาใส่ในระบบ iThesis จะต้องทำใหม่จัดหน้าใหม่ โดยส่วนตัววิธีการนี้จะทำตอนที่สอบจบเสร็จแล้วจึงค่อยนำไฟล์ Word มาลงระบบ iThesis เพื่อเป็นการป้องกันการปรับแก้และการฟื้นฟูสภาพนักศึกษาก่อนการทำ iThesis” (สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 27 ปี)

“...เมื่อโหลดข้อมูล up to clouds จะช้ามากทั้งบน ระบบแมคโอเอส (MAC OS) หรือ Windows คู่มือปัญหาหลายอย่าง ยิ่งช่วงนักศึกษาใกล้ส่งเล่มจบจะแย่มาก และปัญหา Font เลื่อน เช่น ทำเครื่องอื่นแล้วเมื่อกลับมาทำเครื่องตนเอง Font ไม่ตรงจะเลื่อน ต้องจัดใหม่ทำใหม่ตลอดทำให้เป็นอุปสรรคต่อการทำงานและใช้เวลามากกว่าเดิม อยากให้ข้อมูลสามารถ Save ไป-มา ระหว่างเครื่องกันได้” (สาขาวิชาการออกแบบเครื่องประดับ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 35 ปี)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

“...ต้องศึกษาจากเว็บไซต์ และข้อมูลที่แลกเปลี่ยนการทำ iThesis ของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ใน internet จากปัญหาบ่อย” (คณะมัณฑนศิลป์ สาขาวิชาศิลปการออกแบบ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 27 ปี)

“...การทำเล่มแบบเดิมจะไวกว่า เพราะจะตัวเล่มจะจบตั้งแต่อาจารย์ที่ปรึกษาไม่มีมารีรันทำลงระบบ แต่ถ้าทำลงระบบก็ต้องวางมือจากงานปฏิบัติมาทำระบบเอกสาร” (คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ สาขาวิชาทัศนศิลป์ ระดับปริญญาโทบัณฑิต อายุ 34 ปี)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)” ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ คณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา วุฒิการศึกษา และระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษา ต่อการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ และเพื่อเสนอแนะความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

โดยมีสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ในด้าน 1) คุณภาพโปรแกรม (System Quality), 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), 3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) ด้านการใช้งาน (Use) และ 5) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ในด้าน 1) คุณภาพโปรแกรม (System Quality), 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), 3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) ด้านการใช้งาน (Use) และ 5) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) แตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ในด้าน 1) คุณภาพโปรแกรม (System Quality), 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), 3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) ด้านการใช้งาน (Use) และ 5) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) แตกต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ในด้าน 1) คุณภาพโปรแกรม (System Quality), 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), 3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) ด้านการใช้งาน (Use) และ 5) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) แตกต่างกัน

ทำการวิจัยโดยรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณส่วนใหญ่จากแบบสอบถามจากนั้นจึงดำเนินการรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพซึ่งผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด โดยมีกำหนดประเด็นสัมภาษณ์แบบกว้าง ๆ ที่อยู่ภายใต้วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ และเมื่อพบประเด็นที่น่าสนใจ ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ในเชิงลึก (in-depth interview) โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ จำนวน 3 คน, คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 2 คน, คณะโบราณคดี จำนวน 4 คน และคณะมัณฑนศิลป์ จำนวน 4 คน ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2561 และ 2562 โดยจะสัมภาษณ์ในประเด็นความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis เพื่อนำไปสู่การพัฒนา

1. สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 และเป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 อายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4

ข้อมูลจำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา พบว่า เป็นนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 16 สำเร็จการศึกษาจากคณะมัณฑนศิลป์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และ สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ ปริญญาโท หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาทัศนศิลป์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 ปริญญาโทหลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาทฤษฎีศิลป์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาทัศนศิลป์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบชุมชนเมือง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรมไทย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรมพื้นถิ่น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ปริญญาโทหลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิชาการจัดการโครงการก่อสร้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ปริญญาโท หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการออกแบบทางสถาปัตยกรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ปริญญาโท หลักสูตรการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อมมหาบัณฑิต จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ปริญญาโท หลักสูตรภูมิสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการมรดกทางสถาปัตยกรรมและการท่องเที่ยวจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต และ สาขาสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาคณะโบราณคดี ปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาโบราณคดี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรวัฒนธรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันสกฤตศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจารึกศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาโบราณคดี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และ ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันสกฤตศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาคณะมัณฑนศิลป์ ปริญญาโท หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ปริญญาโท หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ปริญญาโท หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบเครื่องประดับ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

นักศึกษาที่ใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ (Windows) จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 84 และระบบปฏิบัติการระบบแมคโอเอส (MAC OS) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ iThesis และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ iThesis ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา โดยใช้แนวคิดของ DeLone และ McLean ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาใน 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพโปรแกรม (System Quality), 2) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), 3) ด้านคุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) ด้านการใช้งาน (Use) และ ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) ในภาพรวมพบว่า ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับนักศึกษามีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพสารสนเทศ, ด้านคุณภาพระบบ และด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ซึ่งอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านการใช้งาน (Use) นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ และเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า

1) ด้านคุณภาพโปรแกรม (System Quality)

ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านความเชื่อมโยงของการให้ข้อมูลของโปรแกรม iThesis ในแต่ละหน้าจอก็มีความสอดคล้องเป็นขั้นตอน มากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความเร็วในการประมวลผลการทำงานของโปรแกรม iThesis ด้านความสะดวกในการเข้าถึงโปรแกรม iThesis ด้านรูปแบบและองค์ประกอบเมนูของโปรแกรม iThesis มีความสวยงาม และต่อเนื่อง ซึ่งนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากตามลำดับ สำหรับด้านการออกแบบเมนูของโปรแกรม iThesis ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่าย และ ด้านโปรแกรมที่ใช้งานเหมาะกับระบบปฏิบัติการ (OS) ที่ใช้งานอยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Urbach et al.(2010) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในด้านของ ความมีประโยชน์ของข้อมูล ความเข้าใจได้ของข้อมูล ความน่าสนใจของข้อมูล ความเชื่อถือได้ของข้อมูล ความสมบูรณ์ของข้อมูล การศึกษาของ Roca et al (2006) กล่าวว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในเรื่องของควมมีประสิทธิภาพของระบบ โครงสร้างระบบที่ชัดเจน และการตอบสนองของระบบ และการศึกษาของ ธาดาธิเบศร์ ภูทอง (2560) กล่าวว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านระบบป้องกันการคัดลอกวรรณกรรม (Plagiarism) ที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะมัณฑนศิลป์ที่กล่าวว่า

“...โปรแกรมตรวจสอบการลอกเลียนงานวรรณกรรมหรืออักขรวิสุทธิดีมากช่วยได้มากสบายใจ

ว่าไม่ได้คัดลอกใคร มีการตรวจจับที่ดีและสร้างมาตรฐานความภูมิใจในผลงาน Thesis ของตัวเอง”

รองลงมาคือ ด้านโปรแกรมมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ด้านระบบมีความปลอดภัยสูง ด้านระบบป้องกันข้อมูลสูญหาย/ ได้รับความเสียหาย ด้านโปรแกรมมีความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สำหรับด้านโปรแกรมออกแบบให้สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และด้านโปรแกรมออกแบบทำให้ง่ายต่อการเข้าใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ใช้โปรแกรมมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดีที่กล่าวว่า

“....การใช้งานมีความยุ่งยากซับซ้อน”

“...ขอให้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบต่อไป”

“...ระบบยังมีความยุ่งยากในการใช้งานอยู่มาก อยากให้มีการพัฒนาให้ใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น”

“...อยากให้มีการพัฒนาให้ใช้งานให้ง่ายขึ้น..”

ข้อเสนอแนะจากผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ที่กล่าวว่า

“...ควรเพิ่มศักยภาพของโปรแกรมโดยรวมในการเข้ากันได้กับระบบปฏิบัติการ เพิ่มความเร็วในการประมวลผล ลด bug ทั้งระบบปฏิบัติการ IOS ทั้ง ระบบแมคโอเอส (MAC OS)”

และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์สอดคล้องกับผลการศึกษา โดยผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี กล่าวว่า

“...โปรแกรมออกแบบไม่ดึงดูดผู้ใช้ และดูยุ่งยาก เช่น สถานะส่วนตัวเป็นทั้งอาจารย์และนักศึกษาจึงต้องติดต่อขอรหัสเข้าใช้ระบบระหว่างสำนักดิจิทัลเทคโนโลยี และบัณฑิตวิทยาลัยซึ่ง 2 สัปดาห์กว่าจะได้รหัสเข้าใช้งาน”

“...โปรแกรมง่ายต่อการเข้าใจ แต่ระบบไม่รับรองภาษาไทย และบรรณานุกรมที่ไม่รองรับกับภาษาไทยที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีรูปแบบอ้างอิงบทความในหนังสือของไทย เพราะเหมือนจัดตามรูปแบบแล้วจะสลับกัน ข้อความไม่ขึ้น, ตัวหนา, ตัวเอียง พออัปโหลดไฟล์ในระบบแล้วมันผิด เพราะไม่ถูกต้องตามรูปแบบ (แม้มหาวิทยาลัยจะอนุโลมก็ตาม) วิทยานิพนธ์ส่วนตัวมีภาษาเขมร พบปัญหา font ขาดไม่เท่ากัน เอียง บรรทัดเลื่อน เมื่อประมวลออกมาแล้วไม่เสถียร ทำให้ติดขัดเล็กน้อย”

สำหรับผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะมัณฑนศิลป์ แสดงความเห็นว่

“...การออกแบบเมนูของโปรแกรม รูปแบบและองค์ประกอบเมนูเข้าใจยาก”

“...ระบบออกแบบเข้าใจยาก ต้องนำ Laptop ส่วนตัวไปเอง เนื่องจากไม่สามารถทำผ่านเครื่องอื่นได้จากที่กล่าวมาข้างต้นต้องเป็นเครื่องตัวเองเท่านั้น”

“...การใช้โปรแกรมโดยรวมแล้วรู้สึกว่าการใช้งานยากเพราะไม่เคยใช้ เหมือนทำงานซับซ้อน 2 อย่างยุ่งยาก เช่นจะมีช่วงที่อาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ต้องกดให้ยอมให้เมนูหัวข้ออื่นเพื่อทำต่อไปยังบทต่อไป...”

และผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ แสดงความเห็นว่

“...การออกแบบโปรแกรมเข้าใจได้ในระดับปานกลาง มีปัญหาเล็ก ๆ ที่ไม่แน่ใจระบบออกแบบในข้อจำกัดยังไม่ชัดเจน

3) ด้านการให้บริการโปรแกรม iThesis (Service Quality)

ภาพรวมด้านคุณภาพด้านการให้บริการโปรแกรม iThesis (Service Quality) พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้โปรแกรม iThesis มีความพึงพอใจด้านการให้บริการโปรแกรม iThesis อยู่ในระดับมาก โดยมีด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คลินิก iThesis นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก และในรายข้อพบว่าด้านการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดีที่กล่าวว่า

“เจ้าหน้าที่ให้การบริการดี...”

“...ได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดีเพราะมีความใส่ใจมากกว่า มีความใกล้ชิดและปฏิบัติจริงมากกว่า รวมทั้งพบปัญหาก็กสอบถาม ณ ขณะนั้นได้ทันที”

ผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากคณะมัณฑนศิลป์ กล่าวว่า

“...ชื่นชมในเจ้าหน้าที่ บัณฑิตวิทยาลัย ต่ลิ่งชั้นที่บริการดีมาก เสนอแนะดีมาก”

“เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย....บริการดีมาก ๆ ชื่นชมมาก ๆ ช่วยดูแลกระท้งตอนรับปริญญาอีกด้วย ดูแล ประทับใจ ภูมิใจที่จบที่นี้ที่มีความเอื้ออารีของอาจารย์และเจ้าหน้าที่”

“...เจ้าหน้าที่ บัณฑิตวิทยาลัย ต่ลิ่งชั้น เท่าที่ได้ยินจากเพื่อน ๆ บอกว่าดีมากให้บริการดี ใส่ใจมากแทบจะทำให้เลย โดยรวมบุคลากรทุกคนให้ข้อมูลครบถ้วนและมีวัตถุประสงค์อยากรจะให้นักศึกษาสำเร็จตามเป้าหมาย...”

“...เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้คำปรึกษามากกว่าอาจารย์ที่ปรึกษาเสียอีก”

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ กล่าวว่า

“...เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยที่ต่ลิ่งชั้น เร็วดี บรรยายากันเองดีดูเป็นมิตร และอธิบายเข้าใจได้ดี”

“...เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยนครปฐม สามารถตอบคำถามดี ชัดเจน”

ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ กล่าวว่า

“...เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยจากตลิ่งชันทำให้เข้าใจดีขึ้นได้เป็นอย่างดี ชื่นชมมณฑิชา จันทร์ทนต์มาก ๆ เพราะเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่ช่วย iThesis ทำให้สำเร็จการศึกษา..” รองลงมาคือ ด้านการอบรมโครงการอบรมการใช้โปรแกรมไอทีซิส (iThesis) แบบออนไลน์ และ ด้านคุณภาพของคู่มือการจัดทำโปรแกรม iThesis ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

4) ด้านคุณภาพการใช้งานโปรแกรม iThesis (Use)

ความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม iThesis ในภาพรวมคุณภาพด้านการใช้งานโปรแกรม iThesis (Use) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายข้อพบว่า ด้านการใช้งานของเว็บพอร์ทัล (Web portal) ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการใช้งานของ Microsoft Word และ การใช้งานของโปรแกรม EndNote ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ซึ่งระดับความพึงพอใจด้านการใช้งานของโปรแกรม EndNote ผู้ใช้บริการให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งเป็นคะแนนที่น้อยที่สุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี กล่าวว่า

“...ต้องการให้ปรับปรุงการใช้งานกับโปรแกรม EndNote เพื่อจัดทำบรรณานุกรมให้เป็นไปตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยของไทยกำหนด เนื่องจากเมื่อ add library แล้ว การเรียงลำดับอักษรและรูปแบบบรรณานุกรมบางประเภท เช่น วารสาร ยังเป็นรูปแบบของต่างประเทศ”

“...โปรแกรมยังไม่สามารถรองรับและมีระบบการจัดการกับ font ที่หลากหลายได้ การจัด format สารบัญ และ บรรณานุกรม ไม่สามารถแก้ไขในแบบที่ต้องการได้”

“...การดึงข้อมูลและการใช้งาน EndNote ยังมีความผิดพลาด การแก้ไขต้องใช้วิธี manual แทน”

“...EndNote เมื่อนำเข้าเอกสารวิทยานิพนธ์ไม่มีการจัดหน้ากระดาษ (กั้นหลัง) จึงทำให้ไม่สวยงาม”

“...ระบบยังมีความยุ่งยากในการใช้งานอยู่มาก อยากให้มีการพัฒนาให้ใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยเฉพาะระบบ EndNote ที่มีความซับซ้อนและยากมากในการสร้างชุดข้อมูลอ้างอิง”

ข้อเสนอแนะจากผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะมัณฑนศิลป์ กล่าวว่า

“...การใช้ EndNote และควรให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้โปรแกรมที่มีการเปลี่ยนแปลง” “...ควรมีการพัฒนาการตั้งค่าต่างๆ โดยเฉพาะการจัดทำ EndNote”

ข้อเสนอแนะจากผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ กล่าวว่า

“...อยากให้มีการปรับปรุงการจัดทำ EndNote ให้ง่ายขึ้น แต่โดยภาพรวมแล้วระบบสามารถใช้งานได้”

“...มีปัญหาในการจัดทำสารบัญ และการนำเข้าไฟล์รูปภาพ การระบุเลขหน้าในเอกสาร word ไม่ตรง ใช้งานยาก”

“...อยากให้พัฒนาระบบ EndNote ให้สามารถใช้งานได้ง่าย”

สำหรับข้อเสนอแนะจากผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ กล่าวว่า

“...อยากให้มีการแก้ปัญหาเรื่อง format บรรณานุกรมภาษาไทย ที่ทำด้วย EndNote ให้ปรากฏใน iThesis ได้ถูกต้องเหมือนภาษาอังกฤษ”

ทั้งนี้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ยังสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี ที่กล่าวว่า

“...EndNote ไม่สามารถรองรับทุกภาษา รองรับภาษาอังกฤษได้อย่างเดียวเท่านั้น อยากให้รองรับภาษาไทยด้วย เนื่องจากต้องนำมากรอกนอกรอบเองแต่ทุกอย่างยังคงถูกต้องจากระบบ iThesis และ EndNote เพียงแต่นำมาปรับท้ายสุดตามที่ต้องการที่ต้องทำแบบนี้ เพราะมาตรฐานของใน EndNote ไม่ตรงกับเกณฑ์มหาวิทยาลัย เช่น เครื่องหมายนี้ควรอยู่หลังชื่อหนังสือ หรือชื่อผู้แต่ง แต่ใน EndNote อีกแบบของมหาวิทยาลัยอีกแบบแล้วจะต้องให้ทำแบบไหน เป็นต้น”

“...การใช้ EndNote กับภาษาอังกฤษสามารถใช้งานได้โดยไม่มีปัญหา 1.) แต่ไม่สะดวกภาษาไทย เช่น ระบบจะอ่านแต่นามสกุลหากเคาะวรรคจะไม่อ่านจะเป็นนามสกุลคอมม่าและปี จึงต้องศึกษาคู่มือจากมหาวิทยาลัยอื่นที่จะให้อ้างอิงขึ้นชื่อคนไทย 1 คน 2 คนหรือ 3 คน ซึ่งสำคัญมากเพราะใช้เยอะ 2.) มหาวิทยาลัยยังไม่มีรูปแบบภาษาไทยในการอ้างอิงแบบที่กำหนดเป็นมาตรฐาน 3.) การอ้างอิงท้ายเล่ม มีความซับซ้อนและยาก 4.) การ save file, การนำเข้า file ไม่ยากพื้นฐานปกติแต่ไม่ใช่สิ่งที่เราวางไว้ เสนอแนะอยากให้คู่มือ EndNote ยกตัวอย่างอ้างอิงภาษาไทยให้เห็นภาพการกรอกที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานจึงต้องศึกษาคู่มือจากมหาวิทยาลัยอื่นที่มีความละเอียด วิธีการแก้ไขปัญหา และชัดเจนมากกว่า เพื่อให้สะดวกกับผู้ใช้ที่ต้องไปจากที่อื่น”

“...การใช้ EndNote พบปัญหาค่อนข้างมาก เช่น 1.) รูปแบบไม่ได้ตามมหาวิทยาลัยกำหนด 2.) รูปแบบอักษร ก-ฮ (ภาษาไทย-อังกฤษ-เขมร) 3.) ภาษาต่างประเทศต้องจัดพิมพ์เองทีหลัง ทำให้ต้องมาจัดรูปแบบด้วยตนเองภายหลัง ส่วนภาษาอังกฤษเรียงได้ดี ข้อเสนอแนะ EndNote ควรรองรับได้ทุกภาษาต่างประเทศ และแนะนำนักศึกษาให้ใช้ font Saraban New ดีกว่าเพราะไม่เพี้ยน อย่างที่กล่าวไปข้างต้นในคู่มือไม่สัมพันธ์กับการปฏิบัติจริง รูปแบบภาษาไม่สัมพันธ์กันคนละภาษา คนละตัวอักษร ทำให้ไม่ค่อยรันตามรูปแบบ EndNote แก้ปัญหาโดยทำบรรณานุกรมของตัวเอง เพราะระบบคนละแบบ”

สำหรับผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะมัณฑนศิลป์ ได้ให้ความเห็นว่า

“...ใส่ข้อมูลง่าย ใช้งานง่าย แต่อ้างอิงไม่ตรงตามมาตรฐานโลก ปัญหาใหญ่คือ บรรณานุกรม iThesis ไม่ได้อ้างอิงตามรูปแบบสากล เนื่องจากอาจารย์ที่ปรึกษาต่างประเทศบางท่านไม่เข้าใจว่าการปรับแก้ ต้องขึ้นอยู่กับระดับผู้พัฒนาโปรแกรม iThesis เท่านั้น อีกทั้งการอ้างอิงจาก iThesis เมื่อต้องนำเสนอ/เผยแพร่ ผลงานในระดับนานาชาติแล้วหากมีการตรวจสอบกลับมาจะมีปบบต้องปรับแก้หรือไม่เพราะบรรณานุกรมไม่ได้ ถูกต้องตามสากล ต้องการให้ปรับแก้อย่างมาก”

ผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ กล่าวว่า

“...โปรแกรม EndNote จะมีคำแนะนำโปรแกรมโดยไม่มีขยายความว่าหมายถึงอะไร อยากให้ ขยายความว่าคืออะไร ยกตัวอย่างใช้แบบใด และประโยชน์ของคืออะไร เป็นต้น ใน EndNote เมื่อเลือกใช้งาน อ้างอิงตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดก็ยังไม่ตรง 100% ท้ายสุดต้องมาเติมเองให้สมบูรณ์ตรงกันกับเกณฑ์ มหาวิทยาลัย เสนอแนะอยากให้ EndNote กับมหาวิทยาลัยตรงกันให้กำหนดเป็นแบบมาตรฐานเดียวกันไป เลย และขอแจ้งปัญหาที่เจอเนื่องจาก Thesis มีแหล่งข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษบางหัวข้อเป็นชื่อเฉพาะที่ ด้านหน้าเป็นตัวใหญ่ 2 ตัว เช่น เลขโรมัน II แต่ EndNote จะอัตโนมัติเป็นไอตัวเล็กไปทำให้ไม่ถูกต้องระบบ นำจะยกเว้นให้หน่อย อยากให้ปรับหน้า EndNote ให้สวยงาม สะอาดตา เพราะดูหน้ามีด ๆ รก ๆ อยากให้ ตัวอักษรทันสมัย เหมือน Web portal iThesis”

และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ กล่าวว่า

“...การจัดทำภาพประกอบและทำ EndNote อยู่ 5 - 6 รอบทั้งวันเลย เพราะท้ายแล้วก็ต้อง มาเจอปัญหาที่นักศึกษาแก้ไม่ได้ต้องไปเจ้าหน้าที่แก้ปัญหาให้ และมีความวิตกกังวลเมื่อ Save to Cloud ว่า จะต้องมาจัดรูปแบบเองตรงไหนเมื่อโปรแกรมไม่ได้จัดให้เรียบร้อย หรือช่วงที่อัปโหลดไฟล์ที่ทำจะยังอยู่หรือไม่ อยากเสนอให้พัฒนาให้มีความเสถียรรวมทุกอย่างให้เป็นโปรแกรมเดียวกันอาศัย platform word ใช้ง่าย ๆ หน่อย”

5) ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)

ภาพรวมผู้ใช้โปรแกรม iThesis มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า ด้านการสามารถจัด format ของวิทยานิพนธ์ได้อย่างง่ายดาย และมีความถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่ง สอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี ที่กล่าวว่า

“...พึงพอใจช่วยจัดรูปแบบได้ ง่ายเข้าใจง่าย ให้สอดคล้องเป็นไปตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัย กำหนด แต่ส่วนตัวถ้าจัดทำลงรูปแบบไม่ผ่านโปรแกรมอาจจะสะดวกเร็วกว่า เห็นว่า iThesis ออกแบบให้ ช่วยทำให้เป็นทางการมากขึ้น เป็นสากล รองรับได้ทุกระบบมหาวิทยาลัยและตรวจสอบการอัปโหลดไฟล์ได้”

“...ประหยัดเวลาในการจัดรูปแบบเล่ม การตั้งค่านำกระดาษแต่เสียเวลาในการปรับแก้ไข ถ้ารูปแบบไม่ตรง ไม่ถูกต้องจะทำให้ดูไม่เป็นมาตรฐาน ไม่เป็นสากล ตัวอย่างปัญหาที่ปรับแก้ไขด้วยตนเอง เช่น

การลำดับหน้าในสารบัญยังไม่ว่าพร้อมที่เป็นรูปแบบทั้งหมดทางปฏิบัติและใช้งานในระยะแรกจะไม่สอดคล้องกัน, สารบัญหน้าเลื่อน โดด เติง”

และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ กล่าวว่า

“...โดยรวมดีช่วยได้จริง ๆ ก่อนใช้ลำบากใจมากจะทำให้ยุ่งยากไหมแต่พอใช้มีก็ดี แนะนำนักศึกษาทำใจยอมเรียนรู้ ควรลองศึกษาก่อนแล้วจะดีเองจะได้สบายใจ แนะนำมหาวิทยาลัยต้องสร้างความเข้าใจกับนักศึกษา”

รองลงมาคือ ด้านความจำเป็นที่จะต้องนำโปรแกรม iThesis มาใช้การจัดการวิทยานิพนธ์มาใช้ ด้านการจัดทำโครงร่าง/วิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักศึกษาคณะโบราณคดี ที่กล่าวว่า

“...สามารถลดเวลาการทำงานได้รวดเร็วจริง เพราะ iThesis ได้กำหนดรูปแบบการจัดเนื้อหาเล่ม และกำหนดจัดสารบัญที่เป็นมาตรฐานไว้แล้วโดยนักศึกษาเพียงแต่ใส่ข้อมูลให้ถูกต้องตามแบบเท่านั้น แต่ต้องทำความเข้าใจตั้งแต่ต้นจะทำให้ประหยัดเวลาได้เยอะมาก”

“...ข้อดีของ iThesis คือส่งผ่านระบบไม่ต้องเป็นรูปเล่มแล้ว จะสามารถช่วยประหยัดเวลาทำรูปเล่มได้มาก”

และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ กล่าวว่า

“...ช่วยประหยัดเวลาได้จริง ควรเข้าถึงนักศึกษาเบื้องต้นแต่แรกอยากให้นักศึกษา ศึกษาข้อมูลตั้งแต่เนิ่น ๆ จะได้ไม่ยุ่งยากให้มีความเข้าใจไม่ต้องไปเสียเวลาจัดรูปเล่มนอกโปรแกรมเพราะเมื่อทำในโปรแกรม iThesis แล้วจะช่วยให้สะดวก ลดความซ้ำซ้อน ลดระยะเวลา เป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้ถ้าสร้างความเข้าใจแก่นักศึกษาตั้งแต่แรก เนื่องจากโปรแกรมไม่ต้องไปตั้งค่าอะไรเลย เพราะเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป และข้อดีอีกอย่างคือทำให้มีการเผยแพร่รูปแบบออนไลน์อย่างทั่วถึง”

ซึ่งด้านการประหยัด ผู้ใช้โปรแกรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านการประหยัดเวลา มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

1.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ คณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา และระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis ที่ส่งผลต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) คุณภาพระบบ (System Quality), 2) คุณภาพสารสนเทศ

(Information Quality), 3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) การใช้งาน (Use), 5) ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ด้านการใช้งาน (Use) ด้านการบริการ (Service Quality) และ ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) มากกว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ตลอดจนมีความพึงพอใจด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ด้านการใช้งาน (Use) และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) มากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของกุลิสรา ตั้งวนิชกุล (2558) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รับสมัครงานของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รับสมัครงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับแนวคิดของ นวรัตน์ ลิขิตรานันท์ (2545) ที่กล่าวว่า อายุ (Age) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด พฤติกรรม และแนวคิดของ ทวารัตน์ เต็งทอง (2552) ที่กล่าวว่า การศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยให้ผู้วิจัยเกิดความรู้ ความเข้าใจถึงความแตกต่างที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกัน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้สื่อออนไลน์

2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) พบว่า

นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากคณะมัณฑนศิลป์ มีความพึงพอใจด้านคุณภาพระบบ (System Quality) , ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) มากกว่านักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี และนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สำหรับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ มีความพึงพอใจด้านการใช้งาน (Use) มากกว่านักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากคณะโบราณคดี และนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) พบว่า

นักศึกษาที่ใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ (Window) มีความพึงพอใจด้านคุณภาพสารสนเทศ

(Information Quality), ด้านการบริการ (Service Quality), ด้านการใช้งาน (Use) และ ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) น้อยกว่า นักศึกษาที่ใช้ระบบปฏิบัติการระบบแมคโอเอส (MAC OS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์จะแสดงความคิดเห็นถึงความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ดังนี้

1) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality)

- อยากให้มีการพัฒนาระบบให้มีความเสถียรมากขึ้น โดยเฉพาะการอัปเดตไฟล์ การแก้ไขข้อมูล และการติดต่อ/ตอบรับจากอาจารย์ที่ปรึกษา

- อยากให้พัฒนาระบบเพื่อรองรับกับวิทยานิพนธ์ภาษาไทยมากกว่านี้ รวมถึงระบบ web

- อยากให้มีการพัฒนาให้โปรแกรมมีความเสถียร เวลาอัปเดตค่านำ คัดย่อ กิตติกรรมประกาศ ระบบค้างถ้าไฟล์ขนาดใหญ่อัปเดตนาน ยิ่งถ้าคอมพิวเตอร์ที่ล้าหลังจะค้างจำเป็นจะต้องอัปเดตใหม่เสียเวลา, ช่วงเวลาเร่งด่วนอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไม่สามารถเข้าโปรแกรมได้เนื่องจากไม่ได้รับอีเมลจากโปรแกรม, บางที่อัปเดตมาแล้วไม่ขึ้น โปรแกรมค้างเยอะ

- อยากให้มีการพัฒนา Windows ในส่วนของ Microsoft Windows เสนอให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโปรแกรม iThesis ให้คล้าย Microsoft Office 365 หรือ Google Drive ที่มีการทำงานเชื่อมต่อการทำงานกับระบบ Cloud ติดตั้งง่ายไม่ยุ่งยาก ยืดหยุ่น พร้อมประยุกต์ใช้งานหลายโปรแกรมร่วมกันได้ ไม่ต้องติดตั้งเยอะ มีความปลอดภัยทำให้สามารถใช้ที่ไหนก็ได้ ทุกที่ ทุกเวลา อยากให้มหาวิทยาลัยไปร่วมมือกับ Microsoft หรือ Google

- อยากให้ Server รองรับกับการใช้งานของนักศึกษาที่มีจำนวนมาก และพัฒนา server ให้เสถียรมากขึ้น

- อยากให้มีการพัฒนาให้มีการ Save ข้อมูล แบบอัตโนมัติ

- ควรเพิ่มศักยภาพของโปรแกรมโดยรวมในการเข้ากันได้กับระบบปฏิบัติการ เพิ่มความเร็วในการประมวลผล ลด bug ทั้งระบบปฏิบัติการ IOS และ ระบบแมคโอเอส (MAC OS)

2) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)

- อยากให้มีการพัฒนาเมนูของโปรแกรม รูปแบบและองค์ประกอบเมนูให้เข้าใจง่าย

- อยากให้พัฒนารูปแบบโปรแกรมให้มีเป็นทางการ เป็นสากลมากขึ้น รองรับได้ทุกระบบมหาวิทยาลัยและตรวจสอบการอัปเดตไฟล์ได้

- อยากให้พัฒนาออกแบบโปรแกรมที่ดึงดูดผู้ใช้ ลดความยุ่งยาก เช่น การติดต่อขอรหัสเข้าใช้ระบบระหว่างสำนักดิจิทัลเทคโนโลยี และบัณฑิตวิทยาลัยซึ่ง 2 สัปดาห์กว่าจะได้รหัสเข้าใช้งาน
- อยากให้มีการพัฒนาระบบให้รองรับกับ Windows มากขึ้นเนื่องจากมีอุปสรรคในการมองเห็นหน้าจอหรือตัวอักษร

3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality)

3.1 ด้านการอบรม

- อยากให้มีการอบรมการใช้โปรแกรม iThesis มากกว่านี้ ควรจัดอบรมแบบ Onsite ในช่วงที่มีการจัดทำวิทยานิพนธ์ เพราะหากอบรมก่อนการทำวิทยานิพนธ์ก็จะมองภาพไม่ออกเนื่องจากยังไม่เข้าใจ

- อยากให้วิทยากรที่จัดอบรมใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
- อยากให้มีการอบรมกระจายไปตามคณะวิชา

3.2 ด้านคุณภาพคู่มือ

- อยากให้มีการพัฒนาคู่มือให้เป็นปัจจุบัน
- อยากให้มีการจัดทำคู่มือเป็นภาพสี
- อยากให้มีการเรียบเรียงเนื้อหาของคู่มือที่มีความชัดเจน
- อยากให้มีการแนะนำการใช้ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาเขมร ภาษาสันสกฤต ด้วย
- อยากให้ทำเป็นลักษณะ infographic ที่ละขั้นตอนโดยแคปเจอร์หน้าจอให้เข้าใจง่าย และแนะนำกับนักศึกษาตั้งแต่ต้นเมื่อเข้ามาศึกษา

- คู่มือไม่ได้มีข้อมูลด้านเทคนิค ความซับซ้อนนอกเหนือจากข้อมูลพื้นฐาน

- เนื้อหาในคู่มือควรมีการจัดทำตัวอย่างปัญหาและการแก้ไขปัญหา (Q&A) ในหลาย ๆ กรณี

- เนื้อหาในคู่มือยังไม่ละเอียด ขาดรายละเอียดข้อมูลขั้นตอนกระบวนการรับ-ส่งระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ หรือแม้แต่การเพิ่มรายชื่ออาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก หรืออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ไม่มีรายชื่อในฐานข้อมูล นักศึกษาไม่สามารถทำได้ก็ต้องไปทำเรื่องแจ้งที่บัณฑิตวิทยาลัย

- ปรับปรุงเนื้อหาบางอย่างในคู่มือ เพราะไม่ละเอียดพอ เช่น เวอร์ชันของ iThesis หรือ EndNote ซึ่ง Sync กับ ms-word ที่มีในเครื่องนักศึกษาด้วยการทำงานของแต่ละโปรแกรมจะต้องรองรับ version กันละกันได้

- ควรพัฒนาคู่มือการติดตั้งและการใช้งานระบบให้ง่ายขึ้น ทั้งคู่มือที่เป็นคลิป และ .pdf file ให้สอดคล้องกับโปรแกรมในปัจจุบัน โดยเฉพาะการใช้ EndNote และควรให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้โปรแกรมที่มีการเปลี่ยนแปลงก่อนถ่ายทอดให้กับนักศึกษาและควรให้บริการด้านข้อมูล

3.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คลินิก iThesis

- อยากให้มีเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยเพิ่ม เพื่อให้รองรับจำนวนนักศึกษาให้เพียงพอ

4) ด้านการใช้งาน (Use)

4.1 การใช้งาน Web portal

- ควรพัฒนาระบบการทำงานกับเครื่อง ระบบแมคโอเอส (MAC OS) ให้มีความเสถียร เพื่อรองรับกับวิทยานิพนธ์สายศิลปะที่จำเป็นต้องใช้เครื่อง ระบบแมคโอเอส (MAC OS) ในการจัดทำ

- อยากให้มีการปรับปรุงการใช้งานของ web portal ให้สามารถใช้งานได้ขึ้น

4.2 การใช้งานของ Microsoft Word

- อยากให้พัฒนาโปรแกรมให้รองรับและมีระบบการจัดการกับ font ที่หลากหลายได้ การจัด format สารบัญ และ บรรณานุกรม ไม่สามารถแก้ไขในแบบที่ต้องการได้ เนื่องจาก font พิเศษเช่น ภาษาสันสกฤต ภาษาตะวันออก จะมีปัญหามากในการจัดรูปแบบ

- พัฒนาระบบให้รองรับกับไฟล์ภาพขนาดใหญ่

- ปรับปรุงระบบให้รองรับกับการเชื่อมโยงรูปภาพหรือลิงก์ การนำภาพหรือตารางเข้า จะทำให้การเรียงไม่เป็นลำดับ ภาพกระโดด

- ควรปรับปรุงไม่ให้เป็นระบบในการจัดย่อหน้า การตัดคำหรือประโยค เนื่องจากจะทำให้ความหมายคลาดเคลื่อนและงานดูไม่เรียบร้อย

- ควรให้มีการกำหนดรูปแบบอ้างอิงบทความในหนังสือของไทย เพราะเหมือนจัดตามรูปแบบแล้วจะสลับกัน ข้อความไม่ขึ้น, ตัวหน้า, ตัวเอียง พออัปโหลดไฟล์ในระบบแล้วมันผิด เพราะไม่ถูกต้องตามรูปแบบ (แม้มหาวิทยาลัยจะอนุมัติก็ตาม)

- ปรับปรุงระบบ Save to Cloud และโปรแกรมระบบกู้ไฟล์

- อยากให้พัฒนาโดยลดความซับซ้อนการนำเข้าข้อมูลของระบบให้น้อยลง เนื่องจากบางครั้งการ upload file ต้องใช้เครื่องของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย log in และ upload ให้แทน

4.3 การใช้งานของ EndNote

- อยากให้มีการพัฒนาการจัดทำ EndNote ให้ง่ายขึ้น

- ปรับปรุงการใช้งานกับโปรแกรม EndNote เพื่อจัดทำบรรณานุกรมให้เป็นไปตาม

รูปแบบ

ที่มหาวิทยาลัยของไทยกำหนด เนื่องจากเมื่อ add library แล้ว การเรียงลำดับอักษรและรูปแบบบรรณานุกรม บางประเภท เช่น วารสาร ยังเป็นรูปแบบของต่างประเทศ

- พัฒนาการจัดทำ EndNote ให้รองรับกับภาษาไทยและภาษาอื่น ๆ
- อยากให้มีการพัฒนาระบบการจัดการบรรณานุกรมยังไม่เป็นไปตามระบบสากล จึงเป็นประเด็นปัญหากับอาจารย์ต่างชาติในการตรวจเล่มภาคภาษาต่างประเทศ

5) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ควรให้อาจารย์และนักศึกษาเรียนรู้การใช้งาน iThesis ในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับการทำวิทยานิพนธ์ไปพร้อมกับ iThesis ตามลำดับขั้นตอน เพื่อจะได้ไม่เสียเวลาและทรัพยากรทั้งสองฝ่าย แม้เจ้าหน้าที่จะมีความรู้และความเต็มใจที่จะช่วยเหลือในการใช้ iThesis ก็ตาม
- ควรให้การจัดทำวิทยานิพนธ์ด้วยโปรแกรม iThesis เป็นวิชาบังคับ เพื่อให้เข้าใจรูปแบบการดำเนินการเพื่อให้สามารถจัดทำวิทยานิพนธ์ได้ และต้องทำได้ด้วยตนเองถึงจะเรียนจบได้
- อยากให้การพัฒนาโปรแกรมให้มีการเผยแพร่งานวิจัยทางออนไลน์มากขึ้น
- ควรให้จัดทำให้อยู่ในโปรแกรม iThesis เพียงโปรแกรมเดียว การให้ใช้โปรแกรมภายนอก เช่น EndNote เป็นการเพิ่มภาระในการทำวิทยานิพนธ์
- ควรจะณรงค์หรือแนะนำให้ทั้งผู้ทำวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ที่ปรึกษา เห็นความสำคัญกับการทำวิทยานิพนธ์ร่วมกับโปรแกรม iThesis มากกว่านี้

3. ข้อจำกัดการวิจัย

จากการดำเนินการศึกษางานวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัด ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยตามแนวคิดของ DeLone และ McLean ซึ่งเป็นการวิจัยความพึงพอใจเกี่ยวกับโปรแกรมการจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ใน 5 มิติ คือ 1) คุณภาพโปรแกรม (System Quality), 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality), 3) คุณภาพด้านการบริการ (Service Quality), 4) การใช้งาน (Use), 5) ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อนำไปสู่การวิจัยในเชิงลึกต่อไปและควรมีการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับโปรแกรมจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ในมิติอื่น ๆ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
2. การเก็บข้อมูลเป็นช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และรัฐบาลประกาศให้ Work from Home ทั่วประเทศ จึงทำให้การเก็บข้อมูลใช้เวลานาน และข้อมูลที่ตอบกลับจึงมีจำนวนน้อยไม่ครบถ้วนตามที่ได้กำหนดไว้โดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ จึงต้องใช้คำถามที่สั้นและเข้าใจง่าย ดังนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีซักถามผ่านโทรศัพท์อาจได้ประเด็นปัญหาที่ไม่ละเอียดมากนัก อีกทั้งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกับประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัยจาก

นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาเขตวังท่าพระเท่านั้น ดังนั้นผลการศึกษาที่ได้จึงไม่สามารถแสดงถึงความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรทั้งหมดทุกวิทยาเขต

4. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ประชากรและกลุ่มเป้าหมายคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรวังท่าพระ เท่านั้น ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษากับนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ในวิทยาเขตอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

2. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาต่อการพัฒนาโปรแกรม iThesis จากแนวคิดทฤษฎีอื่น และนำมาวิเคราะห์ให้ได้ข้อมูลในหลายมิติ เช่น ด้านคุณภาพโปรแกรม (System Quality), ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) และด้านการใช้งาน (Use) อาจสามารถนำไปแก้ปัญหานักศึกษาในบางคณะวิชาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ได้

3. อาจพิจารณาศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับบริบทที่แตกต่างกันของแต่ละคณะวิชาเพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ได้ชัดเจนขึ้น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล และพนิดา พานิชกุล. (2550). **กระบวนการผลิตซอฟต์แวร์**. กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.

กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล. (2546). **คัมภีร์ระบบสนับสนุนการตัดสินใจและระบบผู้เชี่ยวชาญ**. กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.

กุลิสรา ตั้งวณิชกุล. (2558). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รับสมัครงานของผู้ใช้บริการ.” สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กองบริหารงานวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2563). **สำเร็จการศึกษา**. เข้าถึงเมื่อ 15 ตุลาคม เข้าถึงได้จาก http://reg6.su.ac.th/registrar/graduate_date.asp?avs359837013=25

คมสัน อินทเสน และคณะ. (2560). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น.” การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). “ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ญาณิศา พลอยชุม. (2557). “อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร.” การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ดวงใจ ติรประเสริฐสิน. (2545). “การใช้สารสนเทศเพื่อการสอนของอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ทวารัตน์ เต็งทอง. (2552). “พฤติกรรมและความพึงพอใจประโยชน์จากการใช้บริการสื่อออนไลน์เพื่อการสมัครงาน กรณีศึกษา: ผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปี 2551 ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธาดาธิเบศร์ ภูทอง. (2560). “ผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์ และการยอมรับเว็บไซต์เพื่อการท่องเที่ยวต่อความพึงพอใจ และความตั้งใจที่จะใช้บริการเว็บไซต์ตัวแทนการท่องเที่ยวออนไลน์” *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)* 10, 3 (กันยายน-ธันวาคม): 2174 - 2188.

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- นวรรตน์ ลิขิตราพันธ์. (2545). “ประสิทธิผลแผนป้ายโฆษณาบนอินเทอร์เน็ตต่อผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2539). “ความต้องการใช้สารสนเทศ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยที่ 1 - 8 สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปราการ กองแก้ว. (2546). “การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุรภัณฑ์รายใหญ่: กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรารักษ์ิต แสงเสวตร. (2560). “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.” การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิยะรัตน์ โพธิ์ย้อย. (2555). ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของพนักงานบัญชีกรณีศึกษาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ผ่องศรี วาณิชสุขวงศ์. (2546). เอกสารคำสอนระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. ปัตตานี: ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ไพฑูรย์ สีนารัตน์. (2559). “การศึกษา 4.0 เป็นยิ่งกว่าการศึกษา” การศึกษา 4.0 เป็นยิ่งกว่าการศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ภัศรา อุทธา. (2558). “ความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานพยาบาลต่อผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภูษิต สายกัมซ้วน. (2550). “ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล.” การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. บัณฑิตวิทยาลัย. (2559). คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา โปรแกรมการบริหารวิทยานิพนธ์ INTEGRATED THESIS & RESEARCH MANAGEMENT SYSTEM (iThesis). เข้าถึงเมื่อ 24 มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก http://www.graduate.su.ac.th/images/pdf/iThesis/Staff_Manual.pdf

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- มหาวิทยาลัยศิลปากร. บัณฑิตวิทยาลัย. (2559). **แนะนำโปรแกรมการบริหารวิทยานิพนธ์ INTEGRATED THESIS & RESEARCH MANAGEMENT SYSTEM (iThesis)**. เข้าถึงเมื่อ 24 มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก <http://www.graduate.su.ac.th/images/pdf/iThesis/iThesis.pdf>
- เมธา หริเทพาธิป. (2563). **ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Hierarchy of Need)**. เข้าถึงเมื่อ 18 ตุลาคม. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/629839>.
- เมรี วงษาสน. (2560). “ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- โยธิน แสงวดี. (2551). **การวิจัยเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาและฝึกอบรมการวิจัย.
- รุ่งทิวา ศรีวิโรจน์. (2550). “ความต้องการและการใช้สารสนเทศเพื่อการสอนของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: บริษัท อิระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูพีซีแอล บัคส์.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2551). **การวิจัยตลาด**. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564)**. กรุงเทพฯ. 2560.
- สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2562). **นโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม พ.ศ. 2563 – 2570 และแผนด้านวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563 – 2565**. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ.
- สุชาติ สอนิเวช. (2551). “ความพึงพอใจของพระสงฆ์ต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลสงฆ์.” วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- สุนันท์ สีพาย. (2561). **คุณลักษณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ ฌ ชายขอบใหม่แห่งการเรียนรู้สู่ การศึกษา 4.0**. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติและมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- เสรี วรพงษ์. (2558). **การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล นครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร**. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- อาชนเทพ อัครสุวรรณ. (2558). “การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ.” สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อินทิรา จันทรัฐ. (2552). “ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ.” สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เอกพล เพ็ชรพลพันธ์, ภาณุเดช รุจิภักดิ์, ชัยพร กลางประพันธ์, กฤษณะ อินทเจริญศานต์, ชลธิชา ยิ้มย่อง และยมนา ทองคำ. (2549). **การศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศส่วนกลางของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม**. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

ภาษาต่างประเทศ

- Best, J W., and James V. K. (1986). **Research in Education**. 5th ed. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kotler, P. (2016). **Marketing Management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium)**. New Jersey: Prentice Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชวลิต ขาวเขียว
ตำแหน่ง คณบดีคณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. รองศาสตราจารย์ ดร.กรรณิการ์ สุธีรัตนภิรมย์
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาโบราณคดี คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาคอมพิวเตอร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคผนวก ข

คำสั่งคณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพ
เครื่องมือวิจัย และสรุปผลการคำนวณแปลผลค่าแบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC)



คำสั่งคณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่ 94 / 2563

เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ด้วยนางสาววันวิสาข์ ชนะประเสริฐ สังกัดสำนักงานคณะโบราณคดี คณะโบราณคดี ได้รับ อนุมัติให้ดำเนินการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ینگท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)” ฉะนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไป ด้วยความเรียบร้อย ที่ประชุมคณะอนุกรรมการฝ่ายพัฒนาบุคลากร วิจัยและทุน ครั้งที่ 4/2563 เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2563 มีมติเสนอชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดังกล่าว ดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรรณิการ์ สุธีรัตนภิรมย์
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชวลิต ขาวเขียว

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อชิรัชญ์ ไชยพจน์พานิช)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาการแทนคณบดีคณะโบราณคดี

สรุปผลการคำนวณและแปลผลค่าแบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่อง
 “ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อการใช้
 โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)”

ข้อความ ข้อที่	คะแนนความเห็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1. รศ.ดร.ปานใจ รัตนทศนวงศ์	คนที่ 2. รศ.ดร.กรรณิการ์* สุธีรัตนภิรมย์	คนที่ 3. ผศ.ชวลิต ชาวเขียว			
1 (ส่วนที่ 1)	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1 (ส่วนที่ 2)	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.4	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
1.5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.6	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.6	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
2.7	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.1	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
3.1.1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.1.2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.1.3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.1.4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.1.5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.1.6	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม ข้อที่	คะแนนความเห็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1. รศ.ดร.ปานใจ ธานัทศนวงศ์	คนที่ 2. รศ.ดร.กรรณิการ์* สุธีรัตนภิรมย์	คนที่ 3. ผศ.ชวลิต ขาวเขียว			
3.2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.2.1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.2.2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.2.3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.3.1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.3.2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.3.3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.3.4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.3.5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.1.1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.1.2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.1.3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.1.4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.1.5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.2.1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.2.2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.2.3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.2.4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.2.5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.2.6	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
4.2.7	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.2.8	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.3.1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.3.2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.3.3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.3.4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.3.5	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้

ข้อคำถาม ข้อที่	คะแนนความเห็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1. รศ.ดร.ปานใจ ธานัทศนวงศ์	คนที่ 2. รศ.ดร.กรรณิการ์* สุธีรัตนภิรมย์	คนที่ 3. ผศ.ชวลิต ขาวเขียว			
4.3.6	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.3.7	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5.1	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
5.2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5.3	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
5.4	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
5.5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5.6	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

หมายเหตุ * หมายถึง ปรับตำแหน่งทางวิชาการ

ภาคผนวก ค

แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ อยู่ในขั้นตอนการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)

2. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบ เพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) ของแบบสอบถามและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4. ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิหรือท่านผู้เชี่ยวชาญ ช่วยพิจารณาร่างแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องกับตัวแปรของการวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามในระบบ Index of Item Objective Congruence หรือ IOC โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนการประเมิน ดังนี้

4.1 ให้ +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่

ต้องการศึกษา

4.2 ให้ 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ศึกษา

4.3 ให้ -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่

ต้องการศึกษา

5. ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : โปรดเติมเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์ที่ตรงกับความเป็นจริง

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
1.	เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง				
2.	อายุ ☐ 20 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป				
3.	คณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา ☐ คณะโบราณคดี ☐ คณะมัณฑนศิลป์ ☐ คณะจิตรกรรมประติมากรรม และภาพพิมพ์ ☐ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์				
4.	ระดับปริญญา ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก				
5.	ระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับ โปรแกรม iThesis ☐ ระบบวินโดวส์ (Windows) ☐ ระบบระบบแมคโอเอส (MAC OS)				

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
	☐ ระบบปฏิบัติการอื่น ๆ ระบุ				

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : แบบสอบถามนี้ มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) โดยใช้ทฤษฎีโมเดลแห่งความสำเร็จระบบสารสนเทศ ตามแนวคิดของ DeLone และ McLean โปรดยอ่านและพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ และกรอกปัญหา/ความคาดหวังต่อการใช้งานระบบ (ถ้ามี)

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่ โปรดตอบโดยทำเครื่องหมาย

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1.	คุณภาพโปรแกรม iThesis (System Quality)				
1.1	ความสะดวกในการเข้าถึงโปรแกรม iThesis				
1.2	การออกแบบเมนูของโปรแกรม iThesis ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่าย				
1.3	รูปแบบและองค์ประกอบเมนูของระบบ iThesis มีความสวยงาม และต่อเนื่อง				
1.4	ความเชื่อมโยงของฐานข้อมูลของโปรแกรม iThesis ในแต่ละหน้าจามีความสอดคล้องเป็นขั้นตอน				

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1.5	ความเร็วในการประมวลผลการทำงานของโปรแกรม iThesis				
1.6	โปรแกรมที่ใช้งานเหมาะกับระบบปฏิบัติการ (OS) ที่ใช้งานอยู่				
2.	คุณภาพระบบสารสนเทศ iThesis (Information Quality)				
2.1	ระบบมีความทันสมัย				
2.2	ระบบมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ				
2.3	ระบบออกแบบทำให้ง่ายต่อการเข้าใจ				
2.4	ระบบออกแบบให้สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว				
2.5	มีระบบป้องกันข้อมูลสูญหาย/ ได้รับความเสียหาย				
2.6	ระบบป้องกันการคัดลอกวรรณกรรม (Plagiarism)				
2.7	ระบบมีความปลอดภัยสูง				
3.	คุณภาพด้านการให้บริการโปรแกรม iThesis (Service Quality)				
3.1	ด้านการอบรมโครงการอบรมการใช้ระบบไอทีซิส (iThesis) แบบออนไลน์				
3.1.1	เนื้อหาสาระของการอบรมมีความเหมาะสม				
3.1.2	ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม				
3.1.3	การอบรมแบบออนไลน์ สามารถให้ความรู้ และ บรรยายได้อย่างชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย				
3.1.4	สื่อที่นำมาใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม				
3.1.5	เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้แสดงความคิดเห็น				

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
3.1.6	หลังเข้าร่วมการอบรม ทำให้สามารถจัดทำข้อมูลผ่านโปรแกรม iThesis ได้ง่ายขึ้น				
3.2	คุณภาพของคู่มือการจัดทำโปรแกรม iThesis				
3.2.1	คู่มือสามารถอธิบายได้ชัดเจน เข้าใจง่าย				
3.2.2	รายละเอียดในคู่มือมีความสอดคล้องกับโปรแกรมที่ใช้ในปัจจุบัน				
3.2.3	คู่มือสามารถช่วยให้การจัดทำข้อมูลวิทยานิพนธ์ผ่านโปรแกรม iThesis ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น				
3.3	ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คลินิก iThesis				
3.3.1	สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรม iThesis ได้อย่างชัดเจน				
3.3.2	สามารถชี้แจง และแก้ปัญหาในการใช้โปรแกรม iThesis ได้เป็นอย่างดี				
3.3.3	ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้วยความกระตือรือร้นและรวดเร็ว				
3.3.4	ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้วยความเต็มใจ และเป็นมิตร				
3.3.5	เมื่อพบปัญหาระหว่างทำโปรแกรม iThesis สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และทันท่วงที				
4.	คุณภาพด้านการใช้งานโปรแกรม iThesis (Use)				
4.1	การใช้งานของเว็บพอร์ทัล (Web portal)				

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
4.1.1	การเข้าสู่โปรแกรม iThesis ผ่านพอร์ทัล มีความสะดวก รวดเร็ว				
4.1.2	การจัดทำโครงร่างวิทยานิพนธ์ (Proposal) ผ่านระบบไม่ยุ่งยาก ทำให้การจัดทำโครงร่างวิทยานิพนธ์มีความสะดวกรวดเร็ว				
4.1.3	การส่งโครงร่างวิทยานิพนธ์ให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณา มีความสะดวกรวดเร็ว				
4.1.4	สามารถตรวจสอบสถานะการจัดส่งโครงร่างวิทยานิพนธ์ผ่านระบบได้อย่างรวดเร็ว				
4.1.5	การติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษาผ่านโปรแกรม iThesis มีความสะดวก รวดเร็ว				
4.2	การใช้งานของ Microsoft Word				
4.2.1	การติดตั้ง โปรแกรม Microsoft Word ใน iThesis Add-in มีความสะดวกรวดเร็ว				
4.2.2	การใช้งานของ Microsoft Word ใน iThesis สามารถใช้งานได้ง่าย ทำให้การจัดทำโครงร่าง/วิทยานิพนธ์สามารถทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น				
4.2.3	การ Generate File โครงร่าง/วิทยานิพนธ์ เข้าในระบบ iThesis สามารถทำได้อย่างง่ายดาย สะดวก รวดเร็ว				
4.2.4	การจัดทำและการจัดวางรูปแบบ (PAGE LAYOUT) สามารถทำได้อย่างง่ายดาย สะดวก รวดเร็ว				
4.2.5	การจัดทำสารบัญตารางและสารบัญรูปภาพ สามารถทำได้อย่างง่ายดาย สะดวก รวดเร็ว				

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
4.2.6	การจัดวางตาราง/กราฟ/รูปภาพ สามารถทำได้ อย่างง่ายดาย สะดวก รวดเร็ว				
4.2.7	การจัดทำ Bookmark เพื่อทำการอัปเดตข้อมูลใน หน้าสารบัญ สามารถทำได้อย่างง่ายดาย สะดวก รวดเร็ว				
4.2.8	การใช้เมนู “SAVE to Cloud” สามารถทำได้ อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีการประมวลผลที่มี ประสิทธิภาพ				
4.3	การใช้งานของโปรแกรม EndNote				
4.3.1	การติดตั้ง โปรแกรม EndNote ในโปรแกรม iThesis สามารถทำได้สะดวกรวดเร็ว				
4.3.2	การสร้าง Library สามารถจัดทำง่าย				
4.3.3	แถบเครื่องมือใน EndNote สามารถเข้าใจง่าย ทำ ให้ใช้งานได้อย่างสะดวก				
4.3.4	การ Generate โปรแกรม EndNote ลงใน MS Word สามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์และมี ประสิทธิภาพ				
4.3.5	การอ้างอิงข้อมูลจากสื่อโซเชียลมีเดียสามารถทำได้ สะดวกและรวดเร็ว				
4.3.6	ช่วยให้การจัดเรียงตัวอักษรในบรรณานุกรมมีความ สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น				
4.3.7	การเลือกใช้รูปแบบบรรณานุกรมสามารถรองรับได้ ทุกภาษา				
5.	ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากโปรแกรม iThesis (Net Benefit)				

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
5.1	ทำให้ประหยัดทรัพยากร				
5.2	ทำให้ประหยัดเวลา				
5.3	วิทยานิพนธ์ที่ได้มีความถูกต้องสมบูรณ์				
5.4	ทำให้การจัดทำโครงร่าง/วิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น				
5.5	ช่วยให้การติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ที่ปรึกษามี ความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น				
5.6	ท่านเห็นความจำเป็นที่จะต้องนำโปรแกรม iThesis มาใช้การจัดการวิทยานิพนธ์มาใช้				

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... ผู้ประเมิน
(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

“ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย เรื่อง "ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)" ซึ่งได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากกองทุนสนับสนุนการวิจัย นวัตกรรมและการสร้างสรรค์ของคณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ คณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา และระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ และศึกษาความคาดหวังของนักศึกษา ต่อโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ทำให้ทราบความต้องการและข้อเสนอแนะความเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ของมหาวิทยาลัยศิลปากรต่อไป

2. แบบสอบถามนี้ แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis)

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. โปรดเติมเครื่องหมายลงในช่องวงกลม และกรอกข้อความให้สมบูรณ์ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านได้โปรดพิจารณาและกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อความตามความเป็นจริง เพราะคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการเสนอแนะเพื่อนำเสนอการพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ต่อไป

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. คณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา

☐ คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์
☐ คณะโบราณคดี

☐ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
☐ คณะมัณฑนศิลป์
4. วุฒิการศึกษา

ระดับปริญญาตรีบัณฑิต (ปริญญาเอก)

คณะจิตรกรรม ประติมากรรมและภาพพิมพ์

- ☐ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาทัศนศิลป์

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

- ☐ Doctor of Philosophy Program in Architectural Heritage Management and Tourism Plan

- ☐ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น

- ☐ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม

คณะโบราณคดี

- ☐ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาโบราณคดี

- ☐ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจารึกศึกษา

- ☐ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันสกฤตศึกษา

- ☐ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ

คณะมัณฑนศิลป์

- ☐ Doctor of Philosophy Program in Design Arts

ระดับปริญญาโทบัณฑิต (ปริญญาโท)

คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์

- ☐ หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาทัศนศิลป์

- ☐ หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาทฤษฎีศิลป์

- ☐ หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาทัศนศิลป์ศึกษา

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

- ☐ หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบชุมชนเมือง
- ☐ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรม
- ☐ หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมไทย
- ☐ หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม
- ☐ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น
- ☐ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโครงการก่อสร้าง
- ☐ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการออกแบบทางสถาปัตยกรรม
- ☐ หลักสูตรการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อมมหาบัณฑิต
- ☐ หลักสูตรภูมิสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

คณะโบราณคดี

- ☐ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาโบราณคดี
- ☐ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรวัฒนธรรม
- ☐ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันสกฤตศึกษา
- ☐ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ

คณะมัณฑนศิลป์

- ☐ หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ
- ☐ หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์
- ☐ หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบเครื่องประดับ

5. ระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วมกับโปรแกรม iThesis

- ☐ ระบบวินโดวส์ (Windows) ☐ ระบบแมคโอเอส (MAC OS)
- ☐ ระบบปฏิบัติการอื่น ๆ ระบุ.....

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ					ปัญหา/ความคาดหวัง ต่อการใช้งานระบบ
	5	4	3	2	1	
2.4 ระบบออกแบบให้สามารถใช้งาน ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว						
2.5 มีระบบป้องกันข้อมูลสูญหาย/ ได้รับความเสียหาย						
2.6 ระบบป้องกันการคัดลอก วรรณกรรม (Plagiarism) ที่ดี						
2.7 ระบบมีความปลอดภัยสูง						
3. คุณภาพด้านการให้บริการโปรแกรม iThesis (Service Quality)						
3.1 ด้านการอบรมโครงการอบรมการใช้ระบบไอทีซิส (iThesis) แบบออนไลน์						
3.1.1 เนื้อหาสาระของการอบรมมี ความเหมาะสม						
3.1.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมี ความเหมาะสม						
3.1.3 การอบรมแบบออนไลน์ สามารถให้ความรู้ และบรรยายได้ อย่างชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย						
3.1.4 สื่อที่นำมาใช้ในการอบรมมี ความเหมาะสม						
3.1.5 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้ แสดงความคิดเห็น						
3.1.6 หลังเข้าร่วมการอบรม ทำให้ สามารถจัดทำข้อมูลผ่านโปรแกรม iThesis ได้ง่ายขึ้น						
3.2 คุณภาพของคู่มือการจัดทำโปรแกรม iThesis						
3.2.1 คู่มือสามารถอธิบายได้ชัดเจน เข้าใจง่าย						

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ					ปัญหา/ความคาดหวัง ต่อการใช้งานระบบ
	5	4	3	2	1	
4.1.2 การจัดทำโครงร่างวิทยานิพนธ์ (Proposal) ผ่านระบบไม่ยุ่งยาก ทำให้การจัดทำโครงร่างวิทยานิพนธ์มีความสะดวกรวดเร็ว						
4.1.3 การส่งโครงร่างวิทยานิพนธ์ให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณา มีความสะดวกรวดเร็ว						
4.1.4 สามารถตรวจสอบสถานะการจัดส่งโครงร่างวิทยานิพนธ์ผ่านระบบได้อย่างรวดเร็ว						
4.1.5 การติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษาผ่านโปรแกรม iThesis มีความสะดวกรวดเร็ว						
4.2 การใช้งานของ Microsoft Word						
4.2.1 การติดตั้ง โปรแกรม Microsoft Word ใน iThesis Add-in มีความสะดวกรวดเร็ว						
4.2.2 การใช้งานของ Microsoft Word ใน iThesis สามารถใช้งานได้ง่าย ทำให้การจัดทำโครงร่าง/วิทยานิพนธ์สามารถทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น						
4.2.3 การ Generate File โครงร่าง/วิทยานิพนธ์ เข้าในระบบ iThesis สามารถทำได้ง่ายตาย สะดวกรวดเร็ว						

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ					ปัญหา/ความคาดหวัง ต่อการใช้งานระบบ
	5	4	3	2	1	
4.2.4 การจัดทำและการจัดวางรูปเล่ม (PAGE LAYOUT) สามารถทำได้อย่าง ง่ายดาย สะดวก รวดเร็ว						
4.2.5 การจัดทำสารบัญตารางและ สารบัญรูปภาพ สามารถทำได้อย่าง ง่ายดาย สะดวก รวดเร็ว						
4.2.6 การจัดวางตาราง/กราฟ/รูปภาพ สามารถทำได้อย่างง่ายดาย สะดวก รวดเร็ว						
4.2.7 การจัดทำ Bookmark เพื่อทำ การอัปเดตข้อมูลในหน้าสารบัญ สามารถทำได้อย่างง่ายดาย สะดวก รวดเร็ว						
4.2.8 การใช้เมนู “SAVE to Cloud” สามารถทำได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีการประมวลผลที่มีประสิทธิภาพ						
4.3 การใช้งานของโปรแกรม EndNote						
4.3.1 การติดตั้ง โปรแกรม EndNote ในโปรแกรม iThesis สามารถทำได้ สะดวกรวดเร็ว						
4.3.2 การสร้าง Library สามารถ จัดทำง่าย						
4.3.3 แถบเครื่องมือใน EndNote สามารถเข้าใจง่าย ทำให้ใช้งานได้อย่าง สะดวก						

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ					ปัญหา/ความคาดหวัง ต่อการใช้งานระบบ
	5	4	3	2	1	
4.3.4 การ Generate โปรแกรม EndNote ลงใน MS Word สามารถ ทำงานได้อย่างสมบูรณ์และมี ประสิทธิภาพ						
4.3.5 การอ้างอิงข้อมูลจากเว็บไซต์ หรืออินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก และรวดเร็ว						
4.3.6 ช่วยให้การจัดเรียงตัวอักษรใน บรรณานุกรมมีความสะดวกรวดเร็ว ยิ่งขึ้น						
4.3.7 การเลือกใช้รูปแบบ บรรณานุกรมสามารถรองรับได้ทุก ภาษา						
5. ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากโปรแกรม iThesis (Net Benefit)						
5.1 ประหยัดทรัพยากร						
5.2 ทำให้ประหยัดเวลา						
5.3 สามารถจัด format ของ วิทยานิพนธ์ได้อย่างง่ายดาย และมี ความถูกต้องสมบูรณ์						
5.4 ทำให้การจัดทำโครงร่าง/ วิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์มีความ สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น						
5.5 ท่านเห็นความจำเป็นที่จะต้องนำ โปรแกรม iThesis มาใช้การจัดการ วิทยานิพนธ์มาใช้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) เพื่อให้เกิด
ประสิทธิภาพสูงสุด

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูล****

ภาคผนวก จ

สำเนารับทึบข้อความขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการดำเนินการวิจัย

สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 02 221 7777 โทรสาร 02 226 5355

ที่ อว 8609/ **0653**

วันที่ 21 พฤษภาคม 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการดำเนินการวิจัย

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ด้วยนางสาววันวิสาข์ ชนะประเสริฐ ตำแหน่งนักวิชาการอุดมศึกษาปฏิบัติการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะโบราณคดี ได้รับทุนสนับสนุนดำเนินการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) The Satisfaction and Expectation of Integrated Thesis & Research Management System (iThesis): A Case Study of Graduate Students of Silpakorn University Wang Tha Phra Campus” นั้น

ในการนี้ คณะโบราณคดี มีความประสงค์ขออนุเคราะห์ข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อแสดงความเป็นมาของสภาพปัจจุบันของข้อมูล พร้อมศึกษาและวิเคราะห์ทิศทางอันเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาประกอบการวิจัย ดังกล่าว ดังนี้

1. ความเป็นมา ความสำคัญ และการนำโปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) มาใช้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ตั้งแต่เริ่มต้นมาจนถึงปัจจุบัน ครอบคลุมโปรแกรม EndNote และระบบอักขรวิธี
2. แผนงาน โครงการพัฒนาหรือแนวทางจัดทำเพื่อบำรุงดูแลรักษา และปรับปรุงให้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) มีความทันสมัยตลอดเวลา (up-to-date) ครอบคลุมโปรแกรม EndNote และระบบอักขรวิธี
3. รายละเอียดขอบเขตงาน (Terms of Reference: TOR) การจ้างเกี่ยวกับการดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) ตั้งแต่เริ่มใช้งานจนถึงปัจจุบัน
4. ข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ที่สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2561 ได้แก่ รหัสนักศึกษา, ชื่อ - นามสกุล, คณะ, สาขาวิชา, อีเมล และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
5. ข้อมูลผู้ที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ในปีการศึกษา 2562 ได้แก่ รหัสนักศึกษา, ชื่อ - นามสกุล, คณะ, สาขาวิชา, อีเมล และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

โดยขอความกรุณابัณฑิตวิทยาลัยโปรดส่งข้อมูลดังกล่าวกลับมาในรูปแบบไฟล์ภายในวันที่ 18 มิถุนายน 2563 ทางอีเมล wanvisa_cha@yahoo.com

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ขลิท ขาวเขียว)

คณบดีคณะโบราณคดี



ที่ อว 8609/0088

คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
31 ถนนหน้าพระลาน แขวงพระบรมมหาราชวัง
เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

5 มีนาคม 2564

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน ผู้สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2561-2562

ด้วย นางสาววันวิสาข์ ชนะประเสริฐ ตำแหน่งนักวิชาการอุดมศึกษาปฏิบัติการ สังกัดสำนักงานคณบดีคณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ต่อการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการวิทยานิพนธ์ (iThesis) The Satisfaction and Expectation of Integrated Thesis & Research Management System (iThesis): A Case Study of Graduate Students of Silpakorn University Wang Tha Phra Campus” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อชิรัชญ์ ไชยพจน์พานิช เป็นที่ปรึกษาโครงการวิจัย

ในการนี้ นางสาววันวิสาข์ ชนะประเสริฐ มีความประสงค์จะเก็บข้อมูลการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามกับผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทและระดับปริญญาตรีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2561 – 2562 โดยผ่านแบบสอบถามระบบออนไลน์ (Google form) ทั้งนี้ขอโปรดตอบแบบสอบถามดังกล่าวภายในวันที่ 31 มีนาคม 2564

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ขวลิศ ขาวเขียว)

คณบดีคณะโบราณคดี

สำนักงานคณบดี คณะโบราณคดี

โทร. 0 - 2221 - 7777 (สายกลาง) หรือ 0 - 2224 - 7684 (สายตรง)

โทรสาร 0 - 2226 - 5355

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาววันวิสาข์ กุลธารารมณ
วัน เดือน ปี เกิด	2 มิถุนายน 2528
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	นักวิชาการอุดมศึกษาปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน	สำนักงานคณบดีคณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
อีเมล	kulthararom_w@su.ac.th
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สหเทศศาสตร์เพื่อการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2560 บริหารธุรกิจบัณฑิต (ระบบสารสนเทศ) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พ.ศ. 2550