

การส่งเสริมการใช้บริการตรวจสอบผลงานด้วยโปรแกรม Turnitin

กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทั้ง 4 วิทยาเขต

ศรัญญาภรณ์ โขลิตกุล

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

50 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

Promoting the Use of Turnitin for Similarity Checking of

Kasetsart University Library, 4 Campuses

Sarunyaporn Cholitkul

Kasetsart University Library

50 Ngamwongwan Road, Ladyao, Chatuchak, Bangkok 10900

E-mail: sarunyaporn.c@ku.th

► รับบทความ 16 ธันวาคม 2567 ► แก้ไขบทความ 19 มีนาคม 2568 ► ตอบรับบทความ 25 มีนาคม 2568

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีบริการส่งเสริมการใช้โปรแกรม Turnitin เพื่อตรวจสอบการคัดลอกผลงานทางวิชาการของอาจารย์ นิสิต และบุคลากรของมหาวิทยาลัยมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2562 การให้บริการในช่วงแรกเป็นการให้บริการโดยบรรณารักษ์จากวิทยาเขตบางเขน สถิติการใช้บริการพบว่าผู้ใช้บริการเป็นนิสิต อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทั้ง 4 วิทยาเขต ดังนั้นเพื่อให้บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานทั้ง 3 วิทยาเขตสามารถให้บริการ Turnitin ได้เหมือนกับบรรณารักษ์ที่วิทยาเขตบางเขน สามารถบริหารจัดการ Account ของผู้ใช้และเก็บสถิติการใช้งานของวิทยาเขตตนเอง สำนักหอสมุดจึงได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้งานโปรแกรม Turnitin โดยนำวงจรคุณภาพ (PDCA) และกิจกรรมการจัดการความรู้ คือ การอบรมให้ความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การทบทวนหลังการปฏิบัติงาน (AAR) เพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการให้กับผู้ปฏิบัติงานจากวิทยาเขต นำความรู้และประสบการณ์ที่บรรณารักษ์จากวิทยาเขตบางเขน มาใช้ในการให้บริการ การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของทั้ง 4 วิทยาเขต พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับดีมากที่ 4.87 และ ความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลทันต่อการใช้งานอยู่ในระดับดีมากที่ 4.87 และปี พ.ศ.2567 บรรณารักษ์จาก 4 วิทยาเขตมีแผนการส่งเสริมการใช้โปรแกรม Turnitin ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการจัดหาโปรแกรม

คำสำคัญ

เทอร์น-อิต-อิน, โปรแกรมตรวจสอบการคัดลอกผลงาน, การให้บริการ, การคัดลอกผลงานวิชาการ

Abstract

Kasetsart University Library has provided Service of similarity checking of manuscripts and academic works by using Turnitin program since 2019. The first stage of the service was done by the librarians from Bangkok Campus. The statistic of the service was reported that users are from 4 campuses of

ผลงานนี้ได้รับการนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 14 วันที่ 10-12 มกราคม 2567

จัดโดยศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

Kasetsart University: students, lecturers, researchers and staff. Therefore, the librarians and staff of others 3 campuses have to study Turnitin program to serve users, manage Turnitin account and collect the usage statistics as librarians from Bangkhen campus do. The activity for promoting the use of Turnitin program has been organized by librarians from 4 campuses with the process of Demming Cycle (PDCA) and Knowledge Management: Training, Knowledge Sharing and After-Action Review (AAR), in order to increase the knowledge and share experiences about Turnitin services from librarians of Bangkhen Campus. The evaluation of satisfaction with Turnitin Service for 4 campuses reported that in a very good level (4.78 from 5.00) as well as the satisfaction in receiving information on time for use. In 2024, librarians from 4 campuses continue set a plan to promote the use of Turnitin for the most cost effective

Keywords

Turnitin, Plagiarism Checking Program, Library Service

บทนำ (Introduction)

สำนักหอสมุดมีบทบาทให้บริการทางวิชาการแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพื่อเพิ่มคุณภาพทางการศึกษา และงานวิจัยของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้จะให้บริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและบริการฐานข้อมูลต่างๆ แล้วสำนักหอสมุดยังได้จัดหาเครื่องมือและโปรแกรมเพื่อสนับสนุนการวิจัย โปรแกรม Turnitin เป็นโปรแกรมที่สำนักหอสมุดจัดหาเพื่อให้อาจารย์ นักวิจัย นิสิต และบุคลากรของมหาวิทยาลัยใช้ตรวจสอบผลงานทางวิชาการก่อนการตีพิมพ์เผยแพร่ เพื่อป้องกันการคัดลอกผลงาน การให้บริการช่วงปีแรก (พ.ศ. 2563) เป็นการบริการแบบรวมศูนย์ โดยการรับตรวจผลงานทางวิชาการของผู้ใช้บริการ มีสถิติการให้บริการตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติในการให้บริการในปี พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นปีแรกที่เริ่มให้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	วิทยาเขต			
	บางเขน	กำแพงแสน	ศรีราชา	สกลนคร
นิสิตปริญญาตรี	567	230	102	25
นิสิตบัณฑิตศึกษา	265	120	18	3
อาจารย์ นักวิจัย	136	53	26	19
บุคลากร	24	-	-	-
รวม	992	403	146	47

ปี พ.ศ. 2564 การให้บริการ Turnitin เปลี่ยนรูปแบบจากบรรณารักษ์รับตรวจผลงานของผู้ใช้บริการมาเป็นการให้เจ้าของผลงานตรวจผลงานด้วยตนเองจาก Class ID ที่บรรณารักษ์สร้าง และส่งเสริมการใช้งานไปยังอาจารย์ผู้สอนให้ตรวจผลงานของผู้ใช้บริการในรายวิชาที่อาจารย์สอน และบทบาทของบรรณารักษ์เปลี่ยนจากผู้รับตรวจผลงานมาเป็นอบรมการใช้โปรแกรม ให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษากับผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์ นักวิจัย และนิสิต ซึ่งผู้ให้บริการยังเป็นบุคลากรจากวิทยาเขตบางเขนเพียงที่เดียว และมีสถิติการให้บริการเพิ่มขึ้นจากเดิมในปี 2563 ซึ่งแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สถิติการให้บริการในปี พ.ศ. 2564

ประเภทผู้ใช้บริการ	วิทยาเขต			
	บางเขน	กำแพงแสน	ศรีราชา	สกลนคร
นิสิตปริญญาตรี	919	125	257	4
นิสิตบัณฑิตศึกษา	422	60	18	2
อาจารย์ นักวิจัย	184	42	49	42
บุคลากร	1	-	-	-
รวม	1526	227	324	48

เมื่อศึกษาจากตารางที่ 1 และตารางที่ 2 แล้ว จะเห็นว่าผู้ใช้บริการมีจากทุกวิทยาเขต การให้บริการแบบรวมศูนย์ (Centralization) ที่วิทยาเขตบางเขนเพียงแห่งเดียวถึงแม้จะมีข้อดีคือมีมาตรฐานของการให้บริการ เพราะมีการกำหนดเป็น KPI ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานแต่เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าของการจัดหาโปรแกรม และเพื่อให้สอดคล้องกับแผนบูรณาการของสำนักหอสมุดในด้านการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้ง 4 วิทยาเขต จึงได้มีการส่งเสริมการใช้โปรแกรม Turnitin เพื่อให้บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศทุกวิทยาเขตมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ Account ของอาจารย์ผู้สอน จำนวนนิสิต และเรียกดูสถิติการให้บริการของวิทยาเขตตนเอง โดยใช้เครื่องมือในการพัฒนางานคือวงจรคุณภาพเดมมิง (Demming Cycle: PDCA-Plan Do Check Act) และกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) คือการอบรมให้ความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) และการทบทวนหลังการปฏิบัติงานมาใช้ในการดำเนินการ

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อส่งเสริมการใช้โปรแกรม Turnitin สำหรับตรวจสอบการคัดลอกผลงาน โดยผู้ปฏิบัติงานทั้ง 4 วิทยาเขตสามารถให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อพัฒนาทักษะการใช้โปรแกรม Turnitin ของบรรณารักษ์ และนักเอกสารสนเทศของ 4 วิทยาเขต

วิธีการดำเนินการ (Methodology)

การจัดวงจรคุณภาพเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ผลผลิตและการบริการที่มีคุณภาพดีขึ้น (Demming, 2024) วงจรคุณภาพหรือวงจรเดมมิง ประกอบไปด้วย 1.ขั้นตอนการวางแผน (P-Plan) 2. การปฏิบัติตามแผน (D-Do) 3. ขั้นตอนการตรวจสอบ (C-Check) 4. ขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไข (A-Act) ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการดำเนินการครั้งนี้ตามรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอน P – Plan การกำหนดเป้าหมายการให้บริการ

1. กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ คือปีงบประมาณ 2666 การให้บริการตรวจการซ้ำของผลงานวิชาการ Turnitin จะเป็นการให้บริการแบบกระจายศูนย์ (Decentralization) ผู้ให้บริการแต่ละวิทยาเขต สามารถบริหารจัดการ Account ของอาจารย์ (Instructor) และจำนวนนิสิต (Student) ได้เอง
2. ผู้ปฏิบัติงานหลักสามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลา และมาตรฐานของการให้บริการเหมือนที่วิทยาเขตบางเขน

ขั้นตอน D- Do การปฏิบัติตามแผน

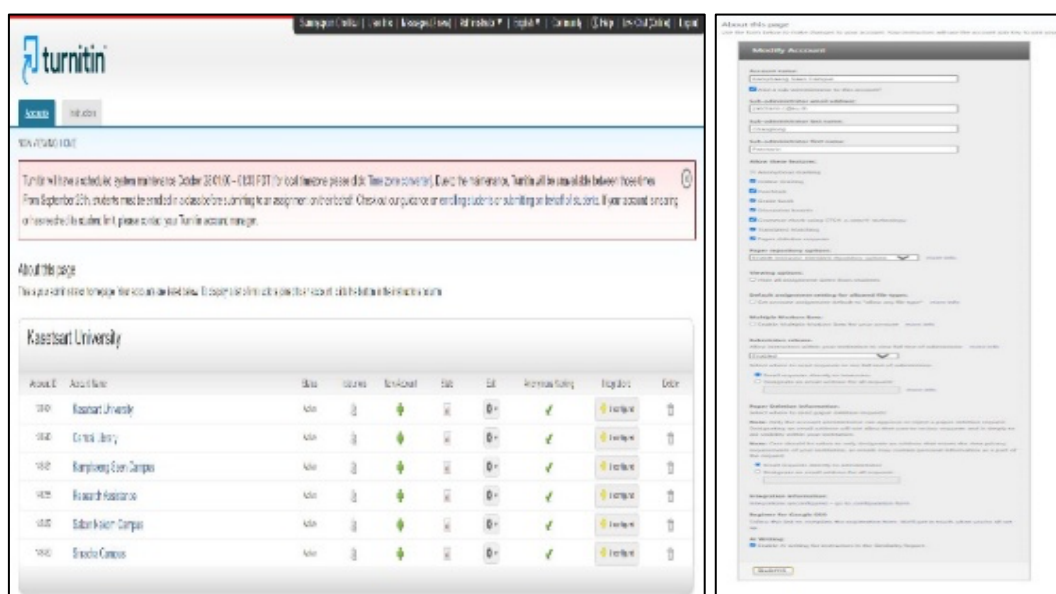
1. กำหนดผู้ปฏิบัติงานหลัก และผู้ปฏิบัติงานรองทั้ง 4 วิทยาเขต โดยผู้ปฏิบัติงานหลักจะทำหน้าที่เป็น

Administrator ในการเพิ่ม ลบ บริหารจัดการ Account ที่เป็น Instructor ของวิทยาเขต และทำหน้าที่เป็น Instructor ที่ให้บริการตรวจสอบผลงานทางวิชาการ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาในการใช้งาน ส่วนผู้ปฏิบัติงานรองจะทำหน้าที่แทน ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานหลักกลางาน หรือติดภาระกิจไม่สามารถให้บริการได้

ตารางที่ 3 รายชื่อผู้ปฏิบัติงานหลัก และรองของแต่ละวิทยาเขต

วิทยาเขต	รายชื่อผู้ปฏิบัติงาน	
	ผู้ปฏิบัติงานหลัก (Administrator)	ผู้ปฏิบัติงานรอง (Sub-Administrator)
บางเขน	นางสาวศรัญญาภรณ์ โชลิตกุล	นางสาวปิยะธิดา ปรังค์โคกรวด
กำแพงแสน	นางสาวพัชรินทร์ ช่างทอง	นางสาวมัสยา ฐานพันธ์ุณีติกุล
ศรีราชา	นางสาวทัดดาว พรหมหนู	นางสาวทิวา อุ่นแก้ว
สกลนคร	นางสาวจรรณี ฤทธิดี	นายรุจน์ พรหมสาขา ณ สกลนคร

2. บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานวิทยาเขตบางเขน ซึ่งเป็นคนดูแลภาพรวมของการให้บริการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และของทุกวิทยาเขต ทำการเพิ่ม Account และสิทธิ์ในการใช้งานให้กับวิทยาเขต



ภาพที่ 1 Account และสิทธิ์ในการใช้งานของ Administrator ของแต่ละวิทยาเขต

3. อบรมให้ความรู้กับผู้ปฏิบัติงานที่เป็น Administrator ของวิทยาเขต เป็นการอบรมในเนื้อหาของการเพิ่ม การลบ Account การบริหารจัดการ Account การลบบทความ การเรียกดูสถิติ การอ่านค่าสถิติในการให้บริการของวิทยาเขต และอบรมให้กับผู้ใช้งานประเภท Instructor ให้สามารถสร้าง Class สร้าง Assignment การตั้งค่าในรูปแบบต่าง ๆ การอ่านผลการตรวจ วิธีการ และข้อตกลงในการให้บริการของวิทยาเขตบางเขน เพื่อให้ผู้เข้าอบรมจากวิทยาเขตทั้งสามมีความรู้ และความเข้าใจในการให้บริการ

การจัดการอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงานจากวิทยาเขต เป็นการเผยแพร่ความรู้โดยนำความรู้ที่ฝังในตัวบุคคลของผู้ปฏิบัติงานจากวิทยาเขตบางเขน ที่ได้รับจากการให้บริการมาตั้งแต่เริ่มแรก และประสบการณ์จากการให้บริการ ปัญหาที่พบในการให้บริการ และวิธีการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่ 4.49 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมการใช้งานโปรแกรม Turnitin สำหรับผู้ปฏิบัติงานวิทยาเขต เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรม อบรม การถ่ายทอดความรู้ (Training-KM)	ความพึงพอใจการ/ความเข้าใจ/ นำไปใช้			การแปลความหมาย
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	
1. ด้านความพึงพอใจ	4.63	0.54	92.56	มากที่สุด
1.1 ความพึงพอใจต่อเนื้อหา	4.67	0.49	93.33	มากที่สุด
1.2 ความพึงพอใจต่อวิทยากรที่บรรยาย	4.64	0.54	92.78	มากที่สุด
1.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.58	91.67	มากที่สุด
2. ด้านความเข้าใจ	3.89	1.02	77.78	มาก
3. ด้านการนำไปใช้	4.50	0.51	90.00	มาก
ภาพรวม	4.49	0.68	89.82	มาก

สำนักหอสมุด วิทยาเขตบางเขนยังได้ทำเผยแพร่ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) คือคู่มือการใช้งาน 5 ฉบับ ได้แก่ (1) การใช้งานโปรแกรม Turnitin สำหรับอาจารย์ผู้สอน (Instructor) (2) การตรวจงานแบบ Quick Submit สำหรับอาจารย์ หรือ Instructor ที่ต้องการตรวจผลงานวิชาการของตนเองอย่างเดียว (3) การลบบทความที่ตรวจ (4) การตั้งค่าการตรวจเฉพาะรายวิชา (5) การใช้งานโปรแกรม Turnitin แบบตรวจผลงานด้วยตนเอง เผยแพร่ที่เว็บไซต์ห้องสมุดที่ <https://www.lib.ku.ac.th/2019/index.php/research-support/turnitin> และ คลิปการใช้งานโปรแกรม Turnitin เผยแพร่ที่ Youtube (<https://www.youtube.com/watch?v=Mw8oULTiStY>) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละวิทยาเขตได้ศึกษาและนำมาเป็นแนวทางในการให้บริการ

KASETSART UNIVERSITY LIBRARY

Local Search SEARCH

KU RESOURCES DATABASES RESEARCH SUPPORT SERVICES USER GUIDE FACILITIES AGRICULTURAL INFORMATION ABOUT US COVID-19

- สร้าง Class และรายละเอียดอื่นๆ แยกแต่ละรายวิชาได้ด้วยตนเอง
- Instructor Account ไม่ได้รับอนุญาต และ สามารถตรวจผลงานการวิจัยของอาจารย์ได้ด้วยตนเองโดยการอัปเดต

ขั้นตอนการสมัคร Instructor Account สำหรับ อาจารย์

1. ส่งลิงก์ไปที่ <https://kasettsart.vj980xv>
2. ได้ยินเสียงสำหรับสร้างบัญชี
3. Activate บัญชี โดยคลิกส่งค่าการยืนยันภายใน 24 ชั่วโมง

ติดต่อ และบุคลากร มก. อื่นๆ

ขอใช้บริการ Turnitin ได้ โดยติดต่ออาจารย์ผู้สอนของท่าน หรือ ติดต่อสำนักหอสมุดที่: <https://kasettsart.vj980xv> เพื่อสมัคร Class ID และ Enrollment key สำหรับตรวจผลงานด้วยตนเอง

คู่มือการใช้งาน

สำหรับติดต่อและบุคลากร

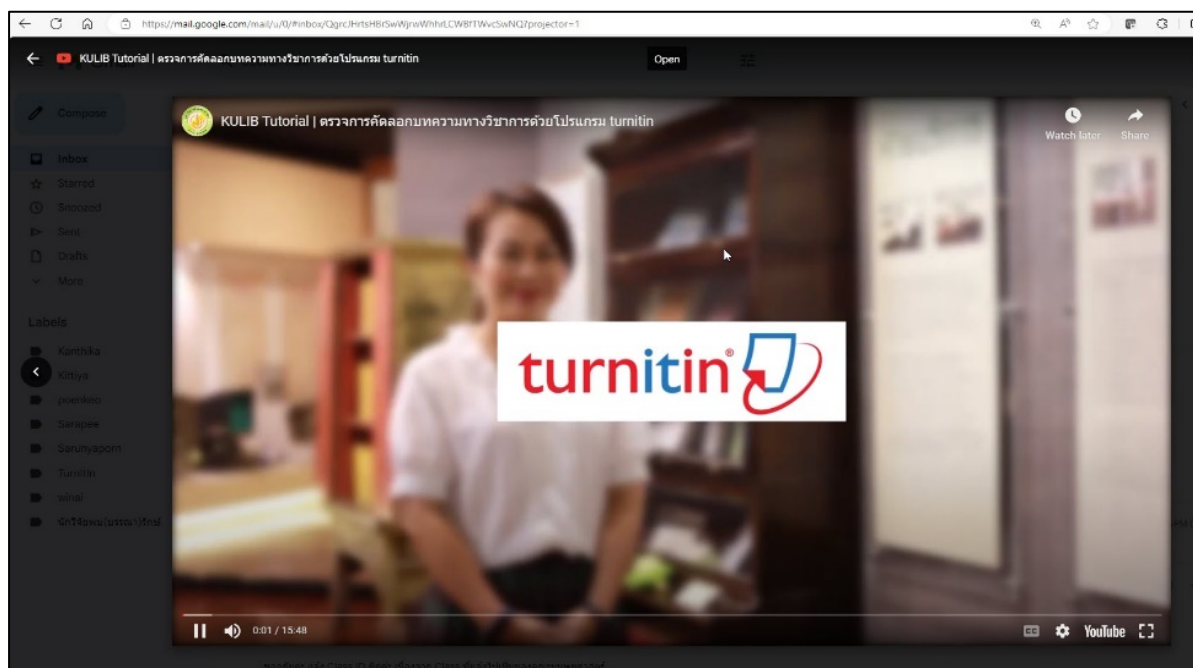
- คู่มือสำหรับการตรวจผลงานด้วยตนเอง (ติดต่อและบุคลากรอื่นๆ)

คู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอน

- คู่มือการใช้งาน Turnitin แบบ Instructor คู่มือการใช้งาน Turnitin แบบ Instructor สำหรับการส่งงานด่วน (Quick Submit) และการลบงานที่ตรวจไปแล้ว
- การใช้ Turnitin สำหรับอาจารย์ผู้สอน (Instructor)
- ขั้นตอนการแจ้งลบ Paper ในคลังข้อมูลของ Turnitin (Module Instructor) ขั้นตอนการแจ้งลบ Paper ในคลังข้อมูลของ Turnitin (Module Instructor)
- การใช้งาน Turnitin เพื่อตรวจการสำเนาในวิชาของอาจารย์

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ศูนย์บริการผู้ใช้บริการ บัณฑิตวิทยาลัย บริการ Intra. 02-940-5831 ต่อ 615782 Email: sarunyaporn.c@ku.th หรือ counterservice.ku@gmail.com

ภาพที่ 2 คู่มือการใช้งานโปรแกรม ผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ห้องสมุด



ภาพที่ 3 คลิปแนะนำการใช้งานโปรแกรม เผยแพร่ผ่านทาง Youtube ช่อง KULibrary

4. วิทยาเขตทั้ง 4 เริ่มต้นให้บริการตรวจสอบการซ้ำของบทความด้วยโปรแกรม Turnitin ในเดือนพฤษภาคม 2566 โดยวิทยาเขตบางเขนผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ที่สามารถใช้ได้กับทุกวิทยาเขต ใช้แบบฟอร์มที่ทำด้วย Google Form เดียวกัน และให้สิทธิ์กับผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึง แก้ไขข้อมูล เก็บสถิติเพื่อรายงานผลการปฏิบัติงานของแต่ละวิทยาเขตด้วยตนเอง นอกจากนี้วิทยาเขตสามารถนำเนื้อหาของสื่อประชาสัมพันธ์ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 4 โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์การให้บริการโปรแกรม Turnitin ที่ใช้ร่วมกันทั้ง วิทยาเขต 4

นิสิต / บุคลากร

นิสิต / บุคลากร จะได้รับ Class ID และ Enrollment key สำหรับตรวจผลงานด้วยตนเอง



<https://kasetartsart/vi9Tg0>

ขอ Class ID และ Enrollment key ที่ Link

สอบถามบริการเพิ่มเติมได้ที่ จารุณี ฤทธิดี (แอดมิน) lib.csc.ku.ac.th ห้องสมุด มก.อภส. 042-725 093

วิธีใช้งาน Turnitin สำหรับนิสิต / บุคลากร

1. คลิก **แบบฟอร์ม** เพื่อขอ Class ID & Enrollment key
2. จะได้รับอีเมลจากห้องสมุด แจ้งรหัส Class ID & Enrollment key
3. เข้าเว็บไซต์ Turnitin : www.turnitin.com แล้ว Create Account หรือ Login เพื่อใช้งาน
4. ศึกษาวิธีการใช้เพิ่มเติมที่ **คู่มือสำหรับการตรวจผลงานด้วยตนเอง**

ภาพที่ 5 पोस्เตอร์ประชาสัมพันธ์ที่วิทยาเขตทำขึ้นเพื่อประชาสัมพันธ์ภายในวิทยาเขต



ตรวจการคัดลอกบทความวิจัยผ่าน Turnitin

แบบฟอร์มขอใช้งานโปรแกรม Turnitin เพื่อตรวจผลงานด้วยตนเอง

ส่วนที่สี่ของงาน : ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.๒๕๖๒ ท่านมีสิทธิหลายประการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เก็บรวบรวมข้อมูล(แบบฟอร์มกิจกรรม)จากของท่านสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประกาศความเป็นส่วนตัวในการเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบฟอร์มกิจกรรม) รวมถึงสิทธิต่าง ๆ ของท่าน โปรดคลิกที่ <https://drive.google.com/file/d/19UkDUTNwUQF5rkiqGNuLMX3N5aQkVPf/view?usp=sharing>

พบปัญหาหรือขอคำปรึกษาด้านการใช้งาน สามารถติดต่อได้ที่ เคา์เตอร์ตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่ counterservice.ku@gmail.com หรือ Ask Librarian Chat system ที่หน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุด

counterservice.ku@gmail.com สสว.บัญชี

ไม่ใช้ร่วมกัน

*** ระบุว่าคำถามที่จำเป็น**

ข้าพเจ้ายินยอมให้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในการนำข้อมูลของข้าพเจ้าไป * ใช้ในการให้บริการตรวจผลงานด้วยโปรแกรม Turnitin ทั้งนี้ ก่อนการแสดงความเห็น ข้าพเจ้าได้อ่านรายละเอียดจากเอกสารชี้แจงข้อมูล หรือได้รับคำอธิบายจากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผย ("ประมวลผล") ข้อมูลส่วนบุคคล และมีความเข้าใจดีแล้ว

☐ ยินยอม
☐ ไม่ยินยอม

ล้างแบบฟอร์ม

ภาพที่ 6 แบบฟอร์มการใช้งานโปรแกรม Turnitin ที่ผู้ปฏิบัติงานทั้ง 4 วิทยาเขตใช้ร่วมกัน

<

ภาพที่ 7 Google Sheet ที่มีข้อมูลของผู้ปฏิบัติงาน และรายละเอียดการให้บริการ

ขั้นตอน C- Check ประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน

1. เนื่องจาก การให้บริการ Turnitin ยังเป็นบริการใหม่สำหรับ 3 วิทยาเขต กระบวนการจัดการความรู้จึงได้นำมาใช้ในขั้นตอนตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ โดยใช้กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) เพื่อให้เกิดความเข้าใจ สร้างแรงจูงใจ แบ่งปันประสบการณ์ร่วมกัน (อาทิตย์ กิตตินันท์, 2556) และการทบทวนหลังการปฏิบัติงาน (After Action Review) เป็นการทบทวนกระบวนการ เพื่อวิเคราะห์ว่าเกิดเหตุอะไร จะดำเนินการให้ดีกว่าเดิมได้อย่างไร โดยเอาบทเรียนจากการให้บริการ มาพัฒนา หรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการทบทวนสิ่งที่เกิดขึ้น สาเหตุของการเกิด และสิ่งที่ได้เรียนรู้ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2557)

ตารางที่ 7 สรุปข้อมูลจากการจัดกิจกรรมทบทวนการปฏิบัติงาน Turnitin โดยผู้ปฏิบัติงานของแต่ละวิทยาเขต

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ข้อเสนอแนะ / ประเด็นข้อสังเกตในการปฏิบัติงาน	แนวทางการแก้ไขหรือแนวทางการดำเนินงานต่อ
ผู้ปฏิบัติงานจากวิทยาเขตบางเขน	1. การให้ผู้ปฏิบัติงานทั้ง 4 วิทยาเขตได้ให้บริการ Turnitin กับกลุ่มผู้ใช้บริการของวิทยาเขตตนเอง ทำให้การติดต่อกับผู้ใช้สะดวกขึ้น และผู้ให้บริการเข้าใจธรรมชาติของผู้ใช้บริการของวิทยาเขตตนเอง	1. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ AAR อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีทักษะในการใช้งานโปรแกรมและแก้ไขปัญหาในการใช้งานกับผู้ใช้ได้เอง
	2. กลุ่มผู้ใช้บริการมีทุกประเภท มีตั้งแต่บัณฑิตปริญญาตรี นิสิตบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แสดงให้เห็นถึงการตระหนักในเรื่องของจริยธรรมในการเขียนผลงานทางวิชาการของอาจารย์และนิสิตของมหาวิทยาลัย	2. ส่งเสริมการใช้งานโปรแกรมให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการจัดซื้อ
ผู้ปฏิบัติงานจากวิทยาเขตกำแพงแสน	1. ผู้ให้บริการที่เป็นอาจารย์ และนิสิตจากวิทยาเขตกำแพงแสนมีการใช้งานมากขึ้น เนื่องจากทางวิทยาเขตทำการส่งเสริมการใช้งานโดยวิธีการต่าง ๆ	1. ส่งเสริมการใช้งานให้อาจารย์ผู้สอนทั่วถึงทุกคณะ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ข้อเสนอแนะ / ประเด็นข้อสังเกตในการปฏิบัติงาน	แนวทางการแก้ไขหรือแนวทางการดำเนินงานต่อ
	2. ต้องการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ในการใช้งาน เพื่อทำการส่งเสริมการใช้งานกับกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์โดยตรง	
ผู้ปฏิบัติงานจากวิทยากรราช	1. ต้องการเพิ่มพูนความรู้ในการใช้งานโปรแกรมในระดับที่สามารถอบรมให้ความรู้กับผู้ใช้งานได้ เนื่องจากอาจารย์ผู้สอนต้องการให้บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานมีการอบรมการใช้งานโปรแกรมให้กับนิสิต	1. บุคลากรวิทยาเขตบางเขนดำเนินการอบรมให้กับนิสิตผู้ใช้บริการจากศรีราชา โดยให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้สังเกตการณ์ในระยะแรก และฝึกอบรมด้วยตนเอง กับนิสิตกลุ่มต่อไป
ผู้ปฏิบัติงานจากวิทยาเขตสกลนคร	1. โปรแกรมมีประโยชน์ในการตรวจผลงานทั้งของนิสิตและอาจารย์ แต่จำนวนผู้ใช้บริการจากวิทยาเขตสกลนครยังไม่มาก เห็นควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้งานไปยังคณะ	1. จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้งานให้เข้าถึงผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์ เข้าร่วมการประชุมของคณะเพื่อแนะนำบริการ
ผู้บริหาร	1. จากการให้ผู้ปฏิบัติงานจากวิทยาเขตบริหารจัดการ Account ของตนเอง สามารถทำได้เป็นอย่างดี	1. จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เพิ่มความรู้และทักษะในการใช้งานโปรแกรม

ขั้นตอน A -- ACT การปรับปรุงใหม่และแก้ไขปัญหาพัฒนาต่อไป

จากขั้นตอนการวางแผน การดำเนินการ การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผน ที่ได้ทำมาแล้ว ทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น และเป็นแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างห้องสมุดทั้ง 4 วิทยาเขต โดยมีข้อมูลที่สนับสนุนมาจากการกระบวนการจัดการความรู้ และการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการดังต่อไปนี้

1. จากสถิติการใช้งานที่เพิ่มขึ้นและความตระหนักถึงจริยธรรมในการสร้างผลงานทางวิชาการของนิสิต และอาจารย์ของมหาวิทยาลัย การให้ความรู้ในการใช้งานโปรแกรม Turnitin และจริยธรรมในการสร้างสรรค์ผลงาน เป็นทักษะและความรู้ที่บรรณารักษ์ควรจะมีบทบาทช่วยสนับสนุนอาจารย์ผู้สอนในเรื่องดังกล่าว มีการจัดการอบรมให้ความรู้ในเรื่องของการใช้โปรแกรม การตรวจผลงาน และจริยธรรมในการสร้างผลงาน

2. การส่งเสริมการใช้โปรแกรม Turnitin ที่ทำในระดับคณะ ภาควิชา หรือสาขาวิชา ในการประชุมของคณะ จัดอบรมให้กับอาจารย์ และนิสิต

3. จัดทำข้อตกลงในการให้บริการ (Service Level Agreement) ให้เหมือนกันทุกวิทยาเขต เพื่อเป็นมาตรฐานในการให้บริการ

ผลการดำเนินการและอภิปรายผล (Result and Discussion)

จากการเริ่มให้ผู้ปฏิบัติงานทุกวิทยาเขตได้ให้บริการ Turnitin โดยผู้ปฏิบัติงานของแต่ละวิทยาดังนั้นมีจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภท และแยกตามวิทยาเขตได้ดังนี้

ตารางที่ 8 สถิติการให้บริการในปีพ.ศ. 2566 ประเภทการสร้าง Class ตรวจสอบผลงานทางวิชาการให้กับผู้ให้บริการ

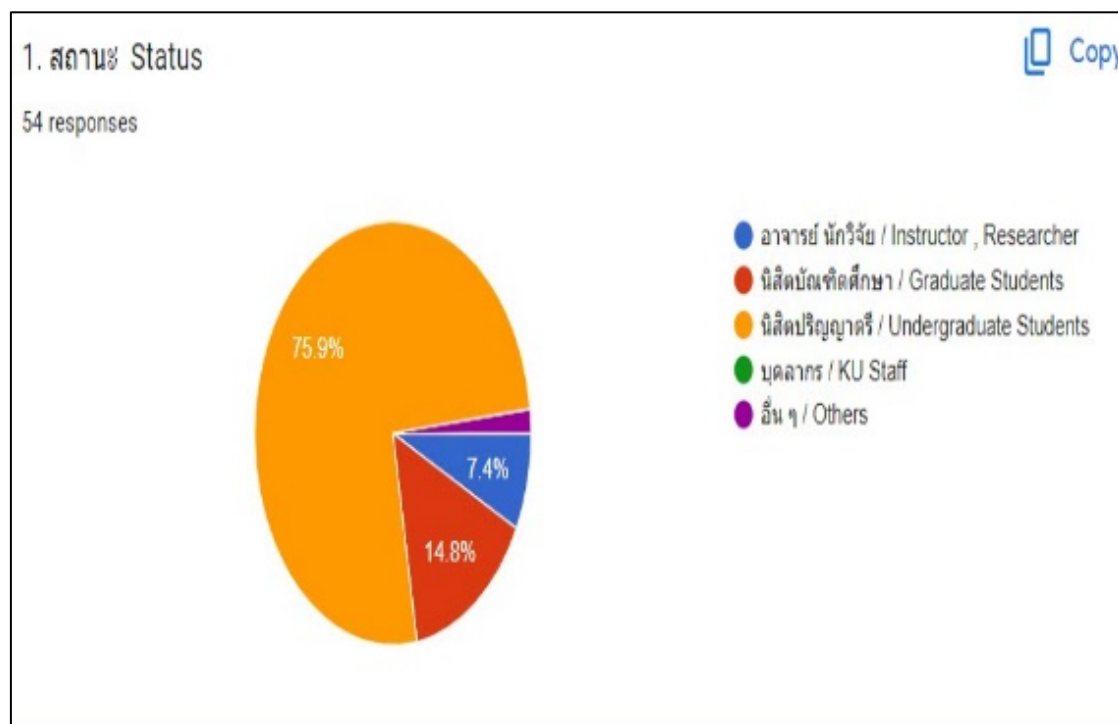
ประเภทผู้ให้บริการ	วิทยาเขต			
	บางเขน	กำแพงแสน	ศรีราชา	สกลนคร
นิสิตปริญญาตรี	294	133	253	2
นิสิตบัณฑิตศึกษา	230	19	2	6
อาจารย์ นักวิจัย	33	9	9	3
บุคลากรอื่น ๆ	8	7	2	-
รวม	565	168	266	11

เมื่อเปรียบเทียบสถิติการใช้งาน Account ประเภทผู้ใช้งานที่เป็นอาจารย์ผู้สอนและนักวิจัย (Instructor) ที่เพิ่มขึ้นในปีพ.ศ. 2565 ที่สำนักหอสมุด บางเขนเป็นผู้ดำเนินการ กับข้อมูลของ Account ในปีพ.ศ. 2566 (ข้อมูลถึงกันยายน 2566) ที่วิทยาเขตบริหารจัดการ Account ของ Administrator เอง

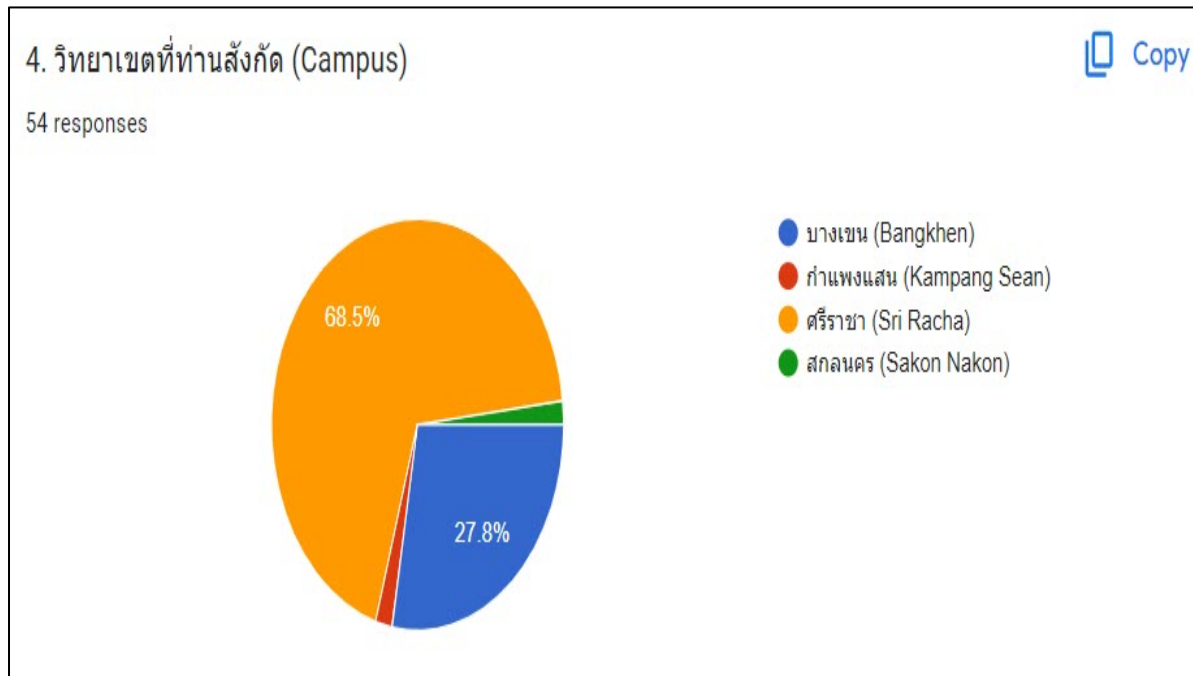
ตารางที่ 9 การใช้งานโปรแกรมแบบอาจารย์ผู้สอน หรือ Instructor ของแต่ละวิทยาเขตในปีพ.ศ. 2565-2566

จำนวนผู้ใช้งานประเภท Instructor	วิทยาเขต			
	บางเขน	กำแพงแสน	ศรีราชา	สกลนคร
2565	315	111	79	57
2566	72	47	20	17
รวม	387	158	99	74

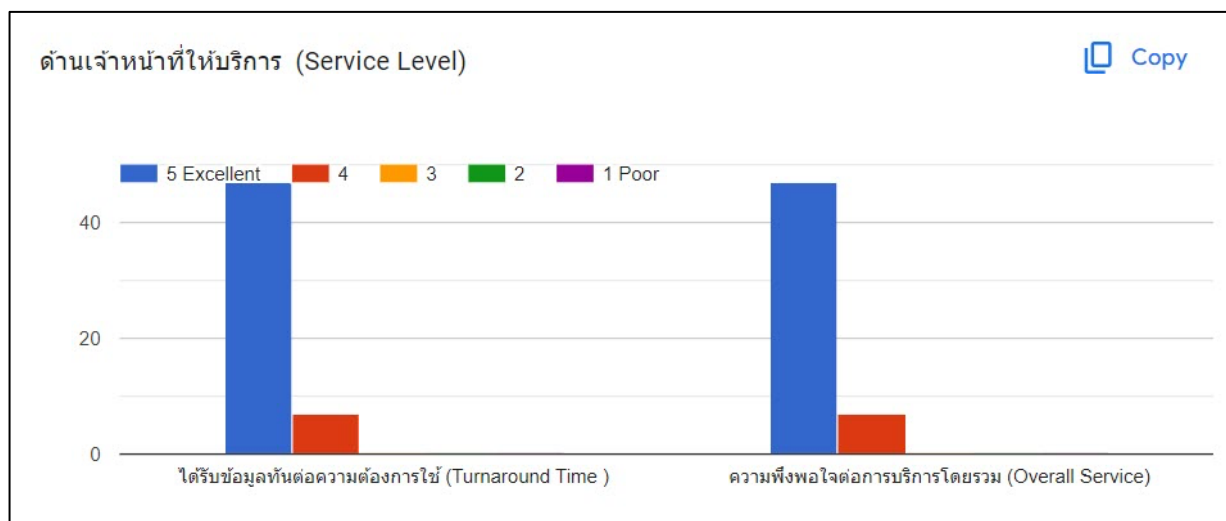
ผู้ให้บริการได้เก็บแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งใช้ร่วมกันทั้ง 4 วิทยาเขต ในช่วงให้บริการ (พฤษภาคม – กันยายน 2566) ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 54 คน มีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 6 แสดงประเภทของผู้ใช้บริการ Turnitin

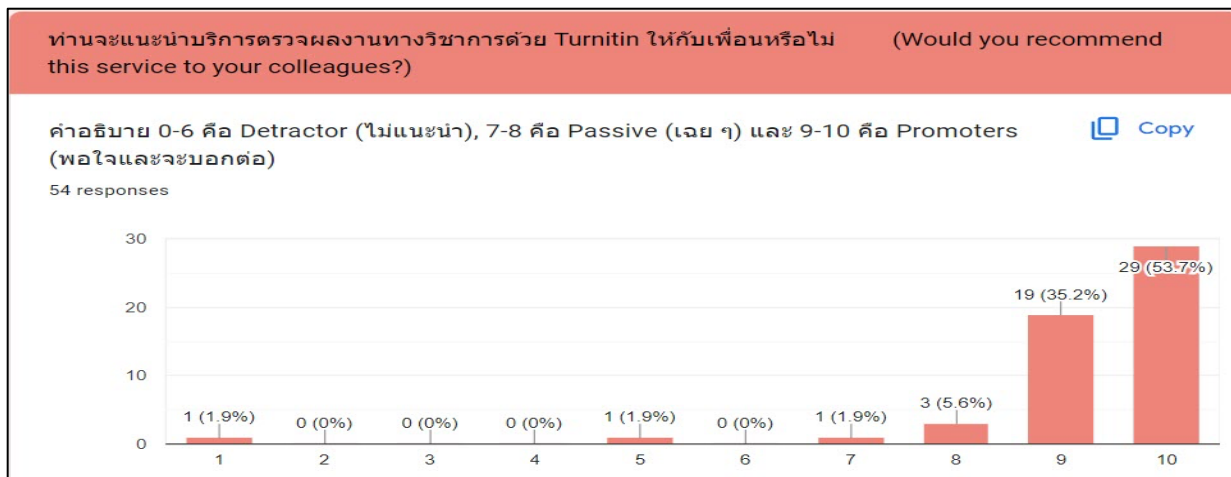


ภาพที่ 7 แสดงวิทยาเขตที่ผู้ใช้สังกัด



ภาพที่ 8 ความพึงพอใจของการใช้บริการของ Turnitin

การได้รับข้อมูลทันต่อการใช้งานระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.87 (ระดับดีมาก) และความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.87 (ระดับดีมาก)



ภาพที่ 9 การแนะนำและบอกต่อบริการ Turnitin ร้อยละ 53.7 จะบอกต่อบริการ

การแนะนำและบอกต่อบริการ Turnitin ร้อยละ 53.7 จะบอกต่อบริการ จากข้อมูลที่ได้รับในการให้บริการของทั้ง 4 วิทยาเขตพบว่าประเภทของผู้ใช้บริการที่มีการตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือนิสิตปริญญาตรีจากวิทยาเขตศรีราชา (คิดเป็นร้อยละ 75.9) มีความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลทันต่อการใช้งานใน ระดับดีมากที่ 4.87 (จากคะแนนเต็ม 5.00) แสดงให้เห็นถึงว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานวิทยาเขตสามารถให้บริการได้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และในรูปแบบการให้บริการที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จัดให้กับกลุ่มนิสิต คือการสร้าง Class ID เพื่อให้เจ้าของผลงานตรวจงานด้วยตนเอง และให้บริการกับผู้ใช้งานในกลุ่มอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ พบกว่ามีการให้บริการในลักษณะเดียวกัน

จากการสำรวจของวาทินี แซ่ลิ้ม (2564) ได้สำรวจการให้บริการ Turnitin ของ สถาบันอุดมศึกษา 5 แห่งในประเทศไทย พบว่าผู้ให้บริการทุกแห่งคือสำนักหอสมุดหรือหอสมุดกลาง ที่ทำการเพิ่ม Account ให้กับอาจารย์ผู้สอน และ 90% ของผู้ให้บริการจะสร้าง Account และ Add Class ให้กับผู้รับบริการที่เป็นนิสิต หรือนักศึกษา ส่วนการอ่านผลการตรวจและการประเมินผลการตรวจเป็นหน้าที่ของอาจารย์ผู้สอนแต่ละวิชา งานเขียนของ Anna Wigtil (2022) ได้ระบุว่าห้องสมุดของมหาวิทยาลัย University of Nebraska-Lincoln และอีกหลายมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา มีบทบาทในการส่งเสริมการใช้โปรแกรม Turnitin เพื่อการเรียนการสอนของนักศึกษา โดยห้องสมุดจะเพิ่ม Class และนักศึกษา ที่ต้องการใช้โปรแกรม Turnitin จะกรอกแบบฟอร์มออนไลน์เพื่อเพิ่มข้อมูลไปยัง Class นั้น ซึ่งสอดคล้องกับการให้บริการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่สำนักหอสมุด มีบทบาทในการส่งเสริมการใช้งานโปรแกรม โดยการให้เจ้าของผลงานตรวจงานด้วยตนเอง โดยผู้ปฏิบัติงานแต่ละวิทยาเขตสามารถใช้โปรแกรมและให้บริการ ตลอดจนให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาในการใช้งานได้ โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้มาดำเนินการเป็นการเสริมสร้างทักษะ และประสบการณ์ของผู้ให้บริการ ทำให้สามารถบริการ ให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง และเป็นการใช้งานโปรแกรมที่คุ้มค่ากับการลงทุนของสำนักหอสมุด

บทสรุป (Conclusion)

การส่งเสริมการใช้บริการ Turnitin ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้ง 4 วิทยาเขต ทำให้เกิดประโยชน์ต่อสำนักหอสมุดและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. การนำเอากระบวนการวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้กับการส่งเสริมการใช้บริการ Turnitin ของห้องสมุดทั้ง 4 วิทยาเขต ทำให้กำหนดเป้าหมายและระยะเวลาได้อย่างชัดเจน มีการทำงานเป็นระบบ
2. การนำการจัดการความรู้มาใช้ในกระบวนการประเมินคุณภาพเป็นไปตามแผน ในกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การให้บริการสำหรับผู้ปฏิบัติงานและการทบทวนหลังการปฏิบัติงาน (AAR) ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการให้บริการผ่านการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสบการณ์จริง ทำให้เกิดการเรียนรู้ในการทำงาน

3. การใช้งาน Turnitin ที่เพิ่มขึ้นทุกวิทยาเขตผ่านการให้บริการของบรรณารักษ์ห้องสมุด ทำให้นิสิต และบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความตระหนักในเรื่องของจริยธรรมในการเขียนผลงานทางวิชาการ

รายการอ้างอิง (References)

- วาทีนี้ แซ่ลี้. (2564). *การให้บริการ Turnitin โดยหน่วยงานในไทย กรณีศึกษาสถาบันอุดมศึกษา*.
<https://www.thailibrary.in.th/2021/05/10/turnitin-thailand-highered>
- สุขสันต์ สุขสงคราม. (2564). แนวคิดการบริหารแบบวงจรคุณภาพ (PDCA) กับการบริหารแบบพระพุทธศาสนา. *วารสารธรรมวัตร*. 2(1), 39-49.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2557). *การทบทวนหลังทำงาน หรือหลังปฏิบัติ หรือหลังกิจกรรม (After Action Review-AAR)*. https://www.nstda.or.th/home/knowledge_post/after-action-review/
- สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2559). *คู่มือการจัดทำข้อมูลนิสิตเต็มเวลา (Full Time Equivalent Students: FTES)*. <https://web.planning.ku.ac.th/Download/ftes/FTES.pdf>
- อาทิตย์ กิรตินันท์. (2556). *การแลกเปลี่ยนเรียนรู้อันเกิดจากประสบการณ์ร่วม*. <https://gotoknow.org/posts/532178>
- Wigtil, A. (2022). Is there a place for “plagiarism detection software” in an academic library? *Public Services Quarterly*, 18(2), 129–135. <https://doi.org/10.1080/15228959.2022.2044969>