แนวทางการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Guidelines for Developing a Web Application system to support activities and lifelong learning for students of the Faculty of Economics Prince of Songkla University

กนิกนันต์ กล้าหาญ[1]
Kaniknun Klahan[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการจากคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2) ศึกษาสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ 3) ศึกษาแนวทางและความต้องการของนักศึกษาในการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 – 4 คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในภาคการศึกษา 1/2567 จำนวน 230 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงจากตารางของเครซี่และมอร์แกน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม คุณภาพของเครื่องมือมีค่าความเชื่อมั่นด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ (รูปแบบเดิม) เท่ากับ 0.816 และด้านสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาระบบ Web Application เท่ากับ 0.877 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการในรูปแบบเดิมจากคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.10)

2. สภาพที่คาดหวังในการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต พบว่า อันดับที่ 1 คือ บริการถาม – ตอบอัตโนมัติเกี่ยวกับการเรียนการสอน ร้อยละ 82.50 รองลงมาคือ บริการด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา ร้อยละ 75.00

3. แนวทางและความต้องการของนักศึกษาในการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต มี 2 แนวทาง ได้แก่ 1) การพัฒนาระบบ Web Application ต้องสามารถรองรับทั้งการให้คำแนะนำอัตโนมัติ การประเมินผลส่วนบุคคล และการตรวจสอบความสำเร็จในการเรียน 2) การพัฒนาระบบ Web Application ควรคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้เป็นสำคัญ โดยมีการออกแบบให้ใช้งานง่าย ครอบคลุมการบริการทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการเรียนและกิจกรรมพัฒนาทักษะ พร้อมทั้งมีระบบรักษาความปลอดภัย ได้ต้นแบบในการพัฒนาระบบ

คำสำคัญ: การพัฒนาระบบ Web Application กิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์

[1]นักวิชาการอุดมศึกษาชำนาญการ ดร. งานพัฒนานักศึกษา คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

[1]Higher Education Academic Specialist, Dr., Student Development Department, Faculty of Economics, Prince of Songkla University.

*ผู้ติดต่อ, อีเมล์: กนิกนันต์ กล้าหาญ, kaniknun.k@psu.ac.th

รับเมื่อ 18 มีนาคม 2569 แก้ไข 15 เมษายน 2569 ตอบรับ 17 เมษายน 2569

คือ “Econ Plearn+” ซึ่งประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงาน 3 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) งานพัฒนานักศึกษา 2) Econ Wellness Center (ศูนย์ให้ความช่วยเหลือ) และ 3) งานบริการการศึกษา

ABSTRACT

This research aimed to: 1) study student satisfaction with services provided by the Faculty of Economics, Prince of Songkla University; 2) examine the expectations regarding the development of a Web Application to support student activities and lifelong learning for students in the Faculty of Economics; and 3) investigate student needs and guidelines for developing such a Web Application. The sample consisted of 230 first – to fourth – year undergraduate students from the Faculty of Economics, Prince of Songkla University, enrolled in the first semester of the 2024 academic year. The sample size was determined using the Krejcie and Morgan table, and the participants were selected using simple random sampling. The research instrument was a questionnaire. The reliability of the instrument was confirmed with Cronbach’s alpha coefficient, with a value of 0.816 for satisfaction with the current service model, and 0.877 for expectations toward the development of the Web Application. Data were analyzed using descriptive statistics: frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The research findings revealed the following:

1. Student satisfaction with the existing service model of the Faculty of Economics was at a high level ($\bar{X}$ = 4.10, S.D. = 0.82).

2. In terms of expectations for the Web Application development, the most highly desired feature was an automated Q&A service related to academic matters (82.50%), followed by a graduation status verification service (75.00%).

3. The guidelines and needs for developing the web application were categorized into two main areas: 1) The system should support automated academic advising, personalized performance evaluation, and progress tracking. 2) The system design should prioritize user experience, offering ease of use, comprehensive services related to academic and skill development activities, and robust security features. The proposed prototype system, named “Econ Plearn+”, consists of three main functional components: (1) Student Development Services, (2) Econ Wellness Center (a help center), and (3) Educational Services.

Keywords: Developing a Web Application system, Activities and lifelong learning, Students of the Faculty of Economics

ภูมิหลัง

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาของสังคมและประเทศชาติในทุก ๆ มิติ โดยในมิติของการศึกษายุคดิจิทัล 4.0 ที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากต่อระบบการศึกษา นับได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของระบบที่ขาดไม่ได้ เพื่อช่วยให้การศึกษามีการพัฒนาและเติบโตไปในวงกว้าง ตลอดถึงการลดความเหลื่อมล้ำโอกาสทางการศึกษา โดยสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงข้อมูลความรู้ เข้าถึงแหล่งทรัพยากรความรู้และสื่อการเรียนการสอนที่มีคุณภาพได้อย่างเท่าเทียมกัน เทคโนโลยีถูกนำมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการวางรากฐานในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ เริ่มตั้งแต่การนำเทคโนโลยีแบบต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้

ในการศึกษาของประเทศ อาทิเช่น การจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ที่ผู้เรียนสามารถเข้าเรียนได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ ช่วยในการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ตลอดถึงการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการศึกษา ได้แก่ ระบบลงทะเบียนเรียน ระบบผลการเรียน ระบบตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา ระบบถามตอบให้คำปรึกษา เพื่อให้การศึกษา การสอน การเรียนมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ลดระยะเวลา ลดขั้นตอน และสามารถรองรับการใช้บริการจากผู้เรียนพร้อม ๆ ได้ในจำนวนมาก (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2561, หน้า 45)

ด้วยบทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อระบบการศึกษา ส่งผลให้โรงเรียน วิทยาลัย สถาบันการศึกษา และมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ มีการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของทั้งผู้เรียน ผู้สอน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนอยู่เสมอ ให้สอดรับกับสถานการณ์และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคปัจจุบัน ทั้งนี้ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นหนึ่งในคณะที่รับผิดชอบการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการ ในสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์และสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยนับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน คณะเศรษฐศาสตร์ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศมาโดยตลอด โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ ตลอดถึงการดำเนินงานในส่วนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนของคณะ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทางคณะเศรษฐศาสตร์ ได้จัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ทั้งในส่วนที่จัดไว้บริการให้กับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรและประชาชนทั่วไป เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการดำเนินงานของคณะเศรษฐศาสตร์ ให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ของคณะและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและมีทักษะการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับสมรรถนะสากล และเป็นมหาวิทยาลัยแห่งคุณค่าเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืน (คณะเศรษฐศาสตร์, 2566, หน้า 11)

ดังนั้น ผู้วิจัย ในฐานะบุคลากรฝ่ายสนับสนุนของคณะเศรษฐศาสตร์ มีบทบาทและหน้าที่หลักในการให้บริการด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยที่ผ่านมาได้ดำเนินการให้บริการด้านให้คำปรึกษา คำแนะนำ การช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับการเรียนและการร่วมกิจกรรมของนักศึกษา โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การนัดพบพูดคุยให้คำปรึกษาทั้งแบบรายบุคคลและแบบกลุ่ม การโทรศัพท์ Webpage Line เป็นต้น ซึ่งยังคงพบปัญหาในการให้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลาในการให้บริการ การรวบรวมคำถามหรือข้อสงสัย เป็นต้น นักศึกษายังมีข้อจำกัดในการรับบริการและไม่สามารถแก้ปัญหาหรือศึกษาหาคำตอบได้ด้วยตนเอง จากแหล่งสารสนเทศที่มีการรวบรวมไว้แล้ว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ขึ้น เพื่อสำรวจความต้องการและแนวทางในการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ ก่อให้เกิดประโยชน์และอำนวยความสะดวกต่อนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ช่วยให้นักศึกษาสามารถรับบริการด้วยตนเองผ่านทางระบบออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา

คำถามการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการจากคณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อยู่ในระดับใด

2. สภาพที่คาดหวังในการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นอย่างไร

3. แนวทางและความต้องการของนักศึกษาในการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นอย่างไร

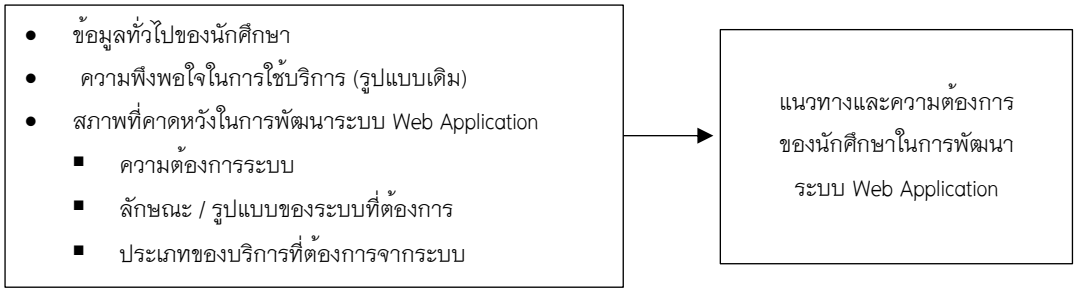
ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการจากคณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. เพื่อศึกษาสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. เพื่อศึกษาแนวทางและความต้องการของนักศึกษาในการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 – 4 คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปีการศึกษา 1/2567 จำนวน 527 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 – 4 คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปีการศึกษา 1/2567 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607 – 610) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 230 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ 1) เพศ 2) ระดับชั้นที่กำลังศึกษา 3) สาขาวิชา 4) ประเภทของบริการที่เคยรับจากคณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5) ช่องทางในการรับบริการจากคณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ 6) ความถี่ในการับบริการจากคณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ (รูปแบบเดิม) ที่เคยรับจากคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 10 ข้อ เป็นลักษณะมาตรประเมินค่า 5 ระดับ จากมากที่สุด (5 คะแนน) ถึงน้อยที่สุด (1 คะแนน)

ตอนที่ 3 สภาพที่คาดหวังในการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 4 ข้อ เป็นลักษณะแบบสำรวจรายการ (check list)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 รายในการประเมินแบบสอบถาม และวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา (IOC) ซึ่งได้ค่าระหว่าง 0.67 – 1.00 นอกจากนี้ ยังได้ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า ความเชื่อมั่นด้าน ความพึงพอใจในการใช้บริการ (รูปแบบเดิม) เท่ากับ 0.816 และด้าน สภาพที่คาดหวังในการพัฒนาระบบ Web Application เท่ากับ 0.877

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเปิดให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามผ่านบริการของ Google Form โดยสำรวจตั้งแต่เดือน 1 – 31 สิงหาคม 2567 ได้รับข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 230 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการจากคณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการในรูปแบบเดิมจากคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการในรูปแบบเดิม จากคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. นักศึกษาได้รับความช่วยเหลือและให้คำตอบนักศึกษาได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการ	4.15	0.83	มาก
2. นักศึกษาสามารถค้นหาคำถามที่จำเป็นและพบบ่อยได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่หรือบุคคลอื่น ๆ	4.13	0.85	มาก
3. นักศึกษาสามารถรับบริการต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา (ไม่จำกัดเฉพาะวันเวลาราชการเท่านั้น)	3.99	0.84	มาก

ตาราง 1 (ต่อ)

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการในรูปแบบเดิม จากคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
4. นักศึกษาได้รับการชี้แนะ / แนวทาง / ขั้นตอนอย่างละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน มีความน่าเชื่อถือ	4.06	0.82	มาก
5. นักศึกษาได้รับข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงความต้องการ	4.09	0.84	มาก
6. ระยะเวลาในการรอรับบริการ / การติดต่อกลับ / การนัดหมาย มีความเหมาะสม	4.11	0.81	มาก
7. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้อย่างหลากหลายรูปแบบ สะดวกในการติดต่อและรับบริการ	4.12	0.82	มาก
8. นักศึกษาสามารถเข้ารับบริการต่าง ๆ ได้ ภายในการบริการในครั้งเดียว เช่น ถามตอบ ให้คำปรึกษา ให้บริการข้อมูล สารสนเทศ เป็นต้น	4.03	0.80	มาก
9. นักศึกษามีความไว้วางใจ มั่นใจ ในการใช้บริการทุกครั้ง	4.17	0.82	มาก
10. มีเทคโนโลยี นวัตกรรม หรือระบบ ที่ช่วยอำนวยความสะดวก ในการรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	4.16	0.80	มาก
โดยรวม	**4.1**	**0.82**	**มาก**

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการในรูปแบบเดิมจากคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.10) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการในรูปแบบเดิมจากคณะเศรษฐศาสตร์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นักศึกษามีความไว้วางใจ มั่นใจ ในการใช้บริการทุกครั้ง ($\bar{x}$ = 4.17) รองลงมา คือ มีเทคโนโลยี นวัตกรรม หรือระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ($\bar{x}$ = 4.16) และมีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้อย่างหลากหลายรูปแบบ สะดวกในการติดต่อและรับบริการ ($\bar{x}$ = 4.16) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ นักศึกษาสามารถรับบริการต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา (ไม่จำกัดเฉพาะวันเวลาราชการเท่านั้น) ($\bar{x}$ = 3.994)

2. สภาพที่คาดหวังในการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2.1 ประเภทบริการที่นักศึกษามีความต้องการ หากมีการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) บริการถาม-ตอบอัตโนมัติเกี่ยวกับการเรียนการสอน ร้อยละ 82.50 2) บริการด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา ร้อยละ 75.00 3) บริการด้านประเมินสมรรถนะตนเองรายบุคคล และบริการด้านการประเมินโครงการ/กิจกรรม ร้อยละ 71.00 และ 4) บริการให้คำปรึกษา ร้อยละ 64.50 ตามลำดับ

2.2 ลักษณะระบบที่นักศึกษาต้องการ หากมีการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต มากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เป็นระบบออนไลน์ ใช้งานง่าย เข้าใจได้ไม่ยาก และไม่ซับซ้อน สามารถเข้ารับบริการด้วยตนเองได้ตลอดเวลา ร้อยละ 92.00 2) เป็นระบบที่รองรับการใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์ เช่น PC, Smart Phone, iPad, Tablet ร้อยละ 68.50 3) เป็นระบบที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ประมวลผลทันที ร้อยละ

63.50 4) เป็นระบบที่มีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา ร้อยละ 57.00 และ 5) เป็นระบบที่สามารถช่วยเหลือและให้คำตอบนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ร้อยละ 55.50 ตามลำดับ

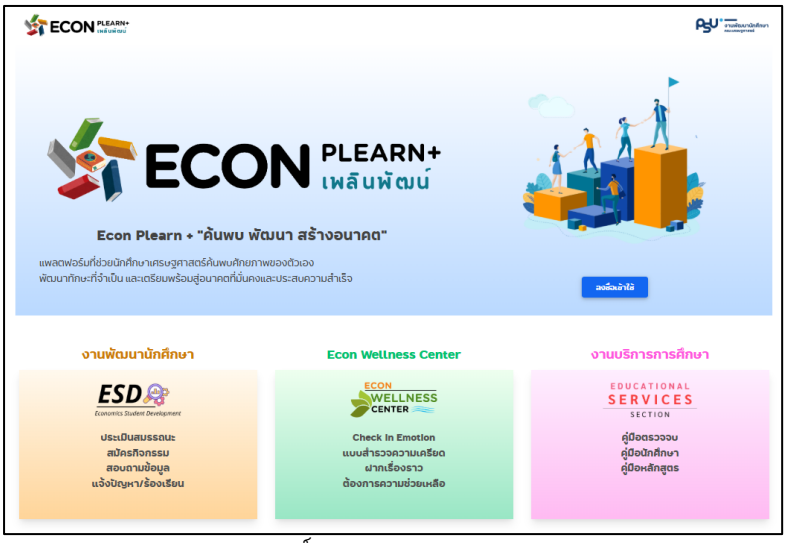
2.3 ความต้องการระบบด้านต่าง ๆ หากมีการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) ระบบถาม – ตอบ ให้คำปรึกษา ร้องเรียน แนะนำ ร้อยละ 41.50 2) ระบบประเมินสมรรถนะรายบุคคล ร้อยละ 27.00 3) ระบบประเมินโครงการ ร้อยละ 17.50 และ 4) ระบบตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา ร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

2.4 หมวดหมู่คำถามที่นักศึกษาต้องการในระบบถาม – ตอบอัตโนมัติ หากมีการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต 5 หมวดหมู่แรกที่นักศึกษามีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ 1) คำถามเกี่ยวกับการเรียน ร้อยละ 29.13 2) คำถามเกี่ยวกับการตรวจจบการศึกษา ร้อยละ 11.30 3) คำถามเกี่ยวกับกิจกรรม ร้อยละ 10.87 4) คำถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน ร้อยละ 9.13 และ 5) คำถามเกี่ยวกับแนวทางและอาชีพในอนาคต ร้อยละ 7.83 ตามลำดับ

3. แนวทางและความต้องการของนักศึกษาในการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จากผลการศึกษาในวัตถุประสงค์ที่ 1 และ 2 สามารถสรุปแนวทางและความต้องการของนักศึกษาในการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความต้องการระบบที่สามารถตอบสนองการเข้าถึงข้อมูลและบริการได้ตลอดเวลา ใช้งานง่าย สะดวก และสามารถเข้าถึงได้ผ่านอุปกรณ์หลากหลาย โดยมีรายละเอียดแนวทางที่สำคัญ ดังนี้

3.1 การพัฒนาระบบ Web Application ต้องสามารถรองรับทั้งการให้คำแนะนำอัตโนมัติการประเมินผลส่วนบุคคล และการตรวจสอบความสำเร็จในการเรียน ซึ่งเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาในปัจจุบัน และในแง่ของลักษณะระบบ นักศึกษาคาดหวังให้ระบบ Web Application เป็นระบบออนไลน์ที่ใช้งานง่าย สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา โดยนักศึกษาให้ความสำคัญกับการใช้งานที่สะดวก ไม่ซับซ้อน และให้บริการที่รวดเร็ว นอกจากนี้ยังต้องการให้ระบบรองรับการใช้งานผ่านหลายอุปกรณ์ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงจากสถานที่ต่าง ๆ และสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันของนักศึกษา

3.2 การพัฒนาระบบ Web Application ควรคำนึงถึงประสบการณ์ผู้ใช้เป็นสำคัญ โดยมีการออกแบบให้ใช้งานง่าย ครอบคลุมการบริการในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการเรียนและกิจกรรมพัฒนาทักษะ อีกทั้งควรมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่นักศึกษาในการใช้งาน ผู้วิจัยได้ออกแบบต้นแบบของระบบ โดยใช้ชื่อว่า “Econ Plearn+” เป็นแฟลตฟอร์มออนไลน์ ที่ช่วยให้สนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย ฟังก์ชันการทำงาน 3 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) งานพัฒนานักศึกษา เป็นฟังก์ชันที่เกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะของนักศึกษา การสมัครเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาตนเอง การสอบถามข้อมูล การแจ้งปัญหา/ร้องเรียน 2) Econ wellness Center (ศูนย์ให้ความช่วยเหลือ) เป็นฟังก์ชันเกี่ยวกับการสำรวจสุขภาพจิตของนักศึกษา ความเครียด ความกังวลใจ ปัญหาในการใช้ชีวิตในการเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอรับคำปรึกษาต่าง ๆ และ 3) งานบริการการศึกษา เป็นฟังก์ชันเกี่ยวกับการตรวจสอบสถานะจบการศึกษา การลงทะเบียนเรียนตามหลักสูตรกำหนด ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ฟังก์ชันการพัฒนาระบบ Web Application

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการจากคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการในรูปแบบเดิมจากคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะนักศึกษาได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของคณะ ทั้งในด้านความไว้วางใจ ความมั่นใจในการใช้บริการ การได้รับคำแนะนำ แนวทาง และขั้นตอนต่าง ๆ ที่ชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน บริการมีความน่าเชื่อถือ มีช่องทางให้เลือกใช้ได้หลากหลายและสะดวก เช่น Line, Open Chat, Inbox Facebook / Page, E – mail เป็นต้น คณะมีการให้บริการผ่านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เหมาะสม ส่งผลให้นักศึกษาได้รับความสะดวกและเข้าถึงบริการได้ง่าย ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ บัวทิพย์ และคณะ (2562, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในรายวิชาปฏิบัติการของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งด้านคุณภาพการให้บริการ อุปกรณ์ เครื่องมือ ห้องปฏิบัติการ และการดูแลโดยนักวิทยาศาสตร์ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิตาภรณ์ ศรีจันทร์หล้า (2560, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยเฉพาะด้านคุณภาพการบริการ ความเชื่อมั่น กระบวนการบริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และอัธยาศัยของผู้ให้บริการ

2. สภาพที่คาดหวังในการพัฒนาระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความต้องการระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยความต้องการอันดับแรก คือ บริการถาม – ตอบอัตโนมัติเกี่ยวกับการเรียนการสอน รองลงมาคือ บริการตรวจสอบสถานะการสำเร็จการศึกษา การประเมินสมรรถนะตนเอง การประเมินโครงการ / กิจกรรม และการให้คำปรึกษาตามลำดับ ลักษณะของระบบที่นักศึกษาต้องการ คือ เป็นระบบออนไลน์ที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา รองรับการใช้งานบนอุปกรณ์หลากหลาย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ iPad หรือแท็บเล็ต ระบบต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษามีความคุ้นเคยกับบริการถาม – ตอบอัตโนมัติในชีวิตประจำวัน อีกทั้งยังมีอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มี

ประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงระบบออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งช่วยลดข้อจำกัดของการเข้ารับบริการในเวลาราชการ ตรงตามแนวโน้มของการเรียนรู้ยุคใหม่ ที่นักศึกษาต้องการจัดการปัญหาและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของทิพวัลย์ แสนคำ และคณะ (2566, บทคัดย่อ) ที่พัฒนาระบบจัดการทุนการศึกษาในรูปแบบ Web Application สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า ระบบสามารถใช้งานได้จริง สะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย โดยผู้ใช้มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความปลอดภัยของระบบ รองลงมาคือ ด้านการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานของนพนัย เนื่องอุดม (2566, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลการลงทะเบียนกิจกรรม “MSU Open House” ด้วยเทคโนโลยี QR Code ซึ่งผู้ใช้มีความพึงพอใจสูงสุดด้านความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากระบบช่วยลดขั้นตอนในการลงทะเบียนและสามารถบริหารจัดการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. แนวทางและความต้องการของนักศึกษาในการพัฒนาระบบ Web Application ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการพัฒนาระบบ โดยยึดตามความต้องการของนักศึกษาเป็นหลัก และมุ่งเน้นให้ระบบสามารถใช้งานง่าย มีความปลอดภัยสูง ระบบต้นแบบที่พัฒนาขึ้นมีชื่อว่า “Econ Plearn+” ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มออนไลน์ที่สนับสนุนกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของนักศึกษา โดยมีฟังก์ชันหลัก 3 ด้าน ได้แก่ 1) งานพัฒนานักศึกษา 2) Econ Wellness Center (ศูนย์ให้ความช่วยเหลือ) 3) งานบริการการศึกษา ฟังก์ชันทั้งสามนี้ถูกออกแบบให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาอย่างแท้จริง เพื่อให้ระบบเกิดประโยชน์สูงสุด ใช้งานได้จริง และสามารถสนับสนุนภารกิจของบุคลากรฝ่ายพัฒนานักศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของจักรพันธ์ บุญเม่น และทิพรัตน์ สิทธิวงศ์ (2567, บทคัดย่อ) ที่พัฒนาแอปพลิเคชัน Chatbot สำหรับให้บริการนิสิตและคณาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา โดยวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ เพื่อออกแบบระบบที่สามารถติดตามสถานะโครงการ อำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน และใช้ภาษาและตัวอย่างที่เข้าใจง่าย ซึ่งช่วยให้การดำเนินโครงการเป็นระบบ มีข้อมูลประกอบครบถ้วน และสามารถใช้ในการประสานงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ก่อนการพัฒนาระบบ Web Application ควรมีการสำรวจความคุ้มค่าในการลงทุนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เนื่องจากการพัฒนาระบบ Web Application มีต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นครั้งเดียวและหลายครั้ง อาทิเช่น ต้นทุนด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ค่าใช้จ่ายสำหรับบุคลากร ค่าใช้จ่ายในการดูแลระบบ เป็นต้น

1.2 ควรมีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ Web Application อาทิเช่น กระบวนการพัฒนา กระบวนการนำไปใช้ การประเมินประสิทธิภาพของระบบ เป็นต้น

1.3 ควรเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากร นักศึกษา ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้เกิดการรับรู้ และการให้ความร่วมมือในกระบวนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาระบบ Web Application เช่น การรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของระบบ การทดสอบระบบ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย ครั้งต่อไป

2.1 หากมีการพัฒนาระบบ Web Application ได้สำเร็จแล้ว ควรศึกษาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานหรือความพึงพอใจของนักศึกษาระหว่างการสนับสนุนด้านกิจกรรมนักศึกษาในรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่

2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้งานระบบ Web Application เพื่อสนับสนุนด้านกิจกรรมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2.3 ควรสำรวจความต้องการฟังก์ชันเพิ่มเติมที่ช่วยสนับสนุนด้านกิจกรรมนักศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

เอกสารอ้างอิง

คณะเศรษฐศาสตร์. (2566). *แผนพัฒนาคณะเศรษฐศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570).* สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.

จักรพันธ์ บุญเม่น และทิพรัตน์ สิทธิวงศ์. (2567). การพัฒนาแอปพลิเคชัน Chatbot บนอุปกรณ์เคลื่อนที่สำหรับงานบริการนิสิตและคณาจารย์ ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. *วารสารวิชาการ ปขมท.*, *13*(3), 204 – 219.

ฐิตาภรณ์ ศรีจันทร์หล้า. (2560). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (รายงานผลการวิจัย).* ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ทิพวัลย์ แสนคำ, ชลธิชา ดุจจานุทัศน์, สกรณ์ บุษบง และ ชลัท รังสิมาเทวัญ. (2566). “ระบบจัดการ ทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. *วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, *10*(1), 91 – 100.

นพนัย เนื่องอุดม. (2566). การพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม MSU Open House มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้วยเทคโนโลยีรหัสคิวอาร์. *วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, *10*(2), 47 – 57.

สมศักดิ์ บัวทิพย์, สุกัลยา เหมมณี, วิทูล ไชยภักดี และ ศุภกาญจน์ บัวทิพย์. (2562). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับบริการในรายวิชาปฏิบัติการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, *30*(1), 89 – 103.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2561). *ยุทธศาสตร์การศึกษาในศตวรรษที่ 21.* กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.