



การศึกษาในยุค AI โอกาสหรือวิกฤต?

THE CHALLENGES OF

**EDUCATION
IN THE AI ERA**

Opportunity or Crisis?

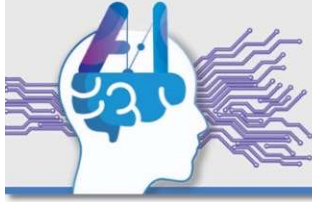


ขอเชิญร่วมนำเสนอผลงานทางวิชาการ
การประชุมวิชาการระดับชาติ

รูปแบบ Hybrid (Onsite & Online)

ครั้งที่
15

28 กุมภาพันธ์ 2568



สารอธิการบดี

โลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และ AI เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงนี้ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทุกวันนี้ AI เข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะทางการศึกษา เราใช้ AI ในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ช่วยสร้างสรรค์สื่อการเรียนรู้ที่น่าสนใจและเข้าใจง่าย การจัดการชั้นเรียน หรือแม้กระทั่งการประเมินผล การเรียนรู้ ขณะเดียวกันการนำ AI มาใช้ ก็มาพร้อมความเสี่ยงอีกมากมาย เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี การเสพติดดิจิทัล และประเด็นด้านจริยธรรม ความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัยของข้อมูล ปัจจุบันนี้ นานาประเทศต่างมุ่งสู่การเป็นผู้นำเทคโนโลยี AI ขณะเดียวกันการนำ AI มาใช้งานเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและต้องพิจารณาหลายปัจจัย เพื่อให้แน่ใจว่าเทคโนโลยีนี้ถูกนำไปใช้ในทางที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาการศึกษา การวิจัยเพื่อสร้างนวัตกรรม และการวิจัยเชิงพื้นที่อย่างจริงจัง เพื่อให้ตอบโจทย์การพัฒนาพื้นที่อย่างแท้จริง โดยการสนับสนุนและส่งเสริมการผลิตผลงานวิจัยและเตรียมช่องทางเผยแพร่ผลงานในช่องทางต่าง ๆ อย่างหลากหลาย ทั้งวารสารเทคโนโลยีภาคใต้ ซึ่งอยู่ในฐานข้อมูลของ TCI กลุ่มที่ 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ การประชุมวิชาการระดับชาติ ซึ่งได้จัดเป็นประจำทุกปี มาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2554 มาจนถึงปัจจุบัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้นำเสนอผลงานทางวิชาการ วิทยาลัยจึงปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็นระบบ Hybrid คือ การนำเสนอแบบ Onsite และผสมกับรูปแบบ Online เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันมากยิ่งขึ้น วิทยาลัยได้พยายามจัดให้ผู้ร่วมประชุมได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันให้มากที่สุด เสมือนกับได้เข้าการร่วมประชุมในสถานที่ประชุมจริง เนื่องจากการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการเรียนการสอน และการต่อยอดต่อการคิดค้นวิจัย รวมทั้งการนำไปใช้ประโยชน์ต่อสาธารณะได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ การจัดการประชุมวิชาการระดับชาติยังเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้เรียนใช้เป็นเวทีสำหรับการสำเร็จการศึกษาได้ตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาของระดับบัณฑิตศึกษา รวมถึงนักวิจัยหรือนักวิชาการสามารถใช้ผลงานที่นำเสนอไปใช้ประกอบการขอตำแหน่งทางวิชาการในระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ต่อไปได้ ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาผลงานทางวิชาการในภาพรวม วิทยาลัยจึงได้จัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 15 เพื่อเป็นเวทีสำหรับการเสนอผลงานทางวิชาการของวิทยาลัยและจากสถาบันการศึกษาทั่วประเทศ นับว่าเป็นโอกาสที่ดีของนักวิชาการจากทุกภูมิภาคได้มาพบกัน เป็นการส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนผลงานทางวิชาการอันมีคุณค่า นำไปสู่การใช้ประโยชน์และการเผยแพร่อย่างกว้างขวางระหว่างนักวิจัยและนักวิชาการจากหน่วยงานภายในและภายนอกวิทยาลัย รวมทั้งเพื่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการอย่างแพร่หลาย รวมทั้งการระดมสมองในการคิดค้นวิจัยใหม่ ๆ ให้ตอบสนองต่อสภาพปัจจุบันและอนาคต

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ จึงได้กำหนดจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 15 ประจำปีการศึกษา 2567 หัวข้อ “การศึกษาในยุค AI: โอกาสหรือวิกฤต? The Challenges of Education in the AI Era: Opportunity or Crisis?” ในวันศุกร์ที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568 ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ พิธีมอบโล่ขอบคุณภาคร่วมจัดการประชุม บรรยายพิเศษ เรื่อง “การศึกษาในยุค AI: โอกาสหรือวิกฤต?” ประกาศผลการประกวดผลงานทางวิชาการ รางวัลโปสเตอร์และรางวัลบทความ และการนำเสนอผลงานทางวิชาการทั้งภาคบรรยายและภาคโปสเตอร์ รูปแบบ Hybrid (Onsite & Online) ครอบคลุมผลงานทางวิชาการทั้ง 9 ด้าน จาก 34 สถาบันการศึกษาทั่วประเทศ การจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 15 ได้รับการสนับสนุนจากภาคร่วมจัดการประชุมที่เป็นสมาคมวิชาชีพ และเครือข่ายวิชาการ ในนามวิทยาลัยขอขอบคุณทุกภาคีผู้เข้าร่วมการประชุมทุกคน ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้สละเวลาพิจารณาผลงานทางวิชาการและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติมผลงานให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จนทำให้การจัดทำ Proceedings เสร็จได้ทันเวลาและมีความสมบูรณ์รวมทั้งขอขอบคุณ คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ที่ร่วมมือร่วมใจช่วยกันทำให้การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี สัมฤทธิ์ผลตามความมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้ทุกประการ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้จะพัฒนางานด้านการจัดการศึกษาและการวิจัยให้ก้าวไกลต่อไป พบกันครั้งต่อไปในการประชุมวิชาการ ครั้งที่ 16 ในปี พ.ศ. 2569



(ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.นิตยศรี แสงเดือน)

อธิการบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้



สารบัญ

	หน้า
สารอภีการบดี	ก-ข
สารบัญ	ค
กำหนดการภาพรวม	ง
รายชื่อผู้นำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 15	จ-ฉ
A เทคโนโลยีเพื่อการจัดการ	AO1-AP119
B วิศวกรรมศาสตร์	BO1-BP38
C วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	CO1-CO16
D วิทยาศาสตร์สุขภาพ	DO1-DP80
E การจัดการและบริหารธุรกิจ	EO1-EP392
F สารสนเทศศาสตร์	FO1-FO7
G การศึกษา	GO1-GP339
H มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	HO1-HP137
I การท่องเที่ยวและการโรงแรม	IO1-IO26
ภาคผนวก	
กองบรรณาธิการจัดทำรายงานสืบเนื่องจากการประชุม (Proceedings) ครั้งที่ 15	1
ภาคร่วมจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 15	2
ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ (Peer Review)	3-4



กำหนดการ
การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 15 ประจำปีการศึกษา 2567
หัวข้อ “การศึกษาในยุค AI: โอกาสหรือวิกฤต?”
The Challenges of Education in the AI Era: Opportunity or Crisis?”
วันศุกร์ที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568
ณ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
รูปแบบ Hybrid (Onsite & Online)

- *****
- 08.30-09.00 น. ลงทะเบียนออนไลน์ และชมการนำเสนอผลงานทางวิชาการภาคโปสเตอร์
ผ่านเว็บไซต์ประชุมวิชาการระดับชาติ (<http://conference.sct.ac.th>)
- 09.00-09.25 น. พิธีเปิด โดย ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.นิത്യศรี แสงเดือน
อธิการบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
พิธีมอบโล่ขอบคุณภาควิชาการจัดการประชุม
- 09.25-09.45 น. บรรยายพิเศษ เรื่อง “การศึกษาในยุค AI: โอกาสหรือวิกฤต?”
โดย ดร.พวงรัตน์ จินพล ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อการศึกษา
วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
- 09.45-10.00 น. ประกาศผลการประกวดผลงานทางวิชาการ รางวัลโปสเตอร์ดีเด่นและรางวัลบทความดีเด่น
- 10.00-10.15 น. เข้าห้องนำเสนอเพื่อเตรียมความพร้อมนำเสนอผลงานทางวิชาการภาคบรรยาย
รูปแบบ Hybrid (Onsite & Online)
- 10.15-11.30 น. การนำเสนอผลงานทางวิชาการภาคโปสเตอร์ และการแสดงนิทรรศการจากภาควิชาการจัดการประชุม
- 10.15-12.00 น. การนำเสนอผลงานทางวิชาการภาคบรรยาย
- | | |
|-----------------|---|
| ROOM 1 (Onsite) | ห้องราชวดี อาคารบรรณสารกาญจนาภิเษก |
| ROOM 2 (Online) | ห้องบัวหลวง อาคารอำนวยการ |
| ROOM 3 (Onsite) | ห้อง ว.2102 อาคารคณะวิทยาการจัดการ |
| ROOM 4 (Online) | ห้องชัยพฤกษ์ อาคารบรรณสารกาญจนาภิเษก |
| ROOM 5 (Online) | ห้อง ว.1205 อาคารอำนวยการ |
| ROOM 6 (Online) | ห้อง ว.3102 อาคารคณะศึกษาศาสตร์และสังคมศาสตร์ |
| ROOM 7 (Onsite) | ห้องพุทธรักษา อาคารบรรณสารกาญจนาภิเษก |
- 12.00-12.45 น. พักรับประทานอาหาร
- 12.45-13.00 น. เข้าห้องนำเสนอเพื่อเตรียมความพร้อมนำเสนอผลงานทางวิชาการภาคบรรยาย
รูปแบบ Hybrid (Onsite & Online)
- 13.00-16.00 น. การนำเสนอผลงานทางวิชาการภาคบรรยาย (ต่อ)

หมายเหตุ: กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

รายชื่อผู้นำเสนอผลงานทางวิชาการ การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 15 ประจำปีการศึกษา 2567
 “การศึกษาในยุค AI: โอกาสหรือวิกฤต? The Challenges of Education in the AI Era: Opportunity or Crisis?”

วันศุกร์ที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568

ณ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

รูปแบบ Hybrid (Onsite & Online)

การแบ่งด้าน การกำหนดรหัส และการสรุปจำนวนผลงานทางวิชาการ

ลำดับ	รหัส	ด้าน	จำนวนผลงานทางวิชาการ		รวม
			การนำเสนอ ภาคบรรยาย (Oral Presentation)	การนำเสนอ ภาคโปสเตอร์ (Poster Presentation)	
1	A	เทคโนโลยีเพื่อการจัดการ	8	5	13
2	B	วิศวกรรมศาสตร์	3	1	4
3	C	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	0	2
4	D	วิทยาศาสตร์สุขภาพ	3	5	8
5	E	การจัดการและบริหารธุรกิจ	40	5	45
6	F	สารสนเทศศาสตร์	1	0	1
7	G	การศึกษา	27	11	38
8	H	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	12	4	16
9	I	การท่องเที่ยวและการโรงแรม	3	0	3
รวม			99	31	130

หมายเหตุ: การกำหนดรหัส AO_01 หมายถึง ผลงานวิชาการนำเสนอภาคบรรยาย (Oral Presentation) ด้านเทคโนโลยีเพื่อการจัดการ เรื่องที่ 1
 การกำหนดรหัส AP_01 หมายถึง ผลงานวิชาการนำเสนอภาคโปสเตอร์ (Poster Presentation) ด้านเทคโนโลยีเพื่อการจัดการ เรื่องที่ 1

รายชื่อผู้นำเสนอผลงานทางวิชาการ การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 15 ประจำปีการศึกษา 2567
 “การศึกษาในยุค AI: โอกาสหรือวิกฤต? The Challenges of Education in the AI Era: Opportunity or Crisis?”

วันศุกร์ที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568

ณ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

รูปแบบ Hybrid (Onsite & Online)

ด้านที่ 1 (A) เทคโนโลยีเพื่อการจัดการ			
การนำเสนอภาคบรรยาย (Oral Presentation)			
ลำดับ	ชื่อผลงาน	ชื่อผู้พิมพ์	เลขหน้า
1	(AO_01) การศึกษาปัจจัยการว่างงานของประชากรในจังหวัดภูเก็ตที่มีผลกระทบมาจากการใช้ AI ในการทำงาน (17/Onsite)	ธนสิทธิ์ อุดรชัย , วงศ์วัฒน์ เดชรักษา, อัสมาภรณ์ วิเศษโชค, ภาวิกา ขุนจันทร์ และ วรรัตน์ จงไกรจักร มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	AO1-AO10
2	(AO_02) พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Tiktok ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (55/Onsite)	พิสิษฐ์ อุดบัววงศ์ , ชนะศักดิ์ พิมสอน, วัชรชาติ นิรุติธรรมธา และ สมชาย ไชยโคตร มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	AO11-AO17
3	(AO_03) การศึกษาแนวทางการใช้ปัญญาประดิษฐ์บันทึกค่าให้การระหว่างการพิจารณาคดีของกระบวนการยุติธรรมไทย (10/Online)	ธนเสณัฐ ศิริวัฒนาติเรก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	AO18-AO25
4	(AO_04) การประยุกต์ใช้วิธีอนุกรมเวลาในการพยากรณ์การเบิกจ่ายเครื่องมือทางทันตกรรม ของแผนกทันตกรรม กรณีศึกษาโรงพยาบาลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา (52/Online)	อੰนเกิด สุราทะโก , ศิวพันธ์ ขวัญใจ, ประภัสสร หนูชนะจิตร์, อมรรัตน์ วรจินต์, สันติ ขำตรี, ศรียรรณ ขำตรี และ วีรชัย มัญญารักษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	AO26-AO33
5	(AO_05) การลดความสูญเสียจากการเคลื่อนไหวในการหันหน้าไม้ (104/Online)	จิระศักดิ์ ดีใจ , ตรี จันทรมนิยม, ชคธิม นวน, ชวนันท์ เนียมแหลม, ศรียรรณ ขำตรี และ วีรชัย มัญญารักษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	AO34-AO43
6	(AO_06) การประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร กรณีศึกษาสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดปทุมธานี (53/Online)	เฉลิมพล โคตรมี¹ , เสรีย์ ตู้ประกาย ¹ , โกวิท สุวรรณหงษ์ ² และ พงศกร พรหมสวัสดิ์ ¹ มหาวิทยาลัยรามคำแหง¹ มหาวิทยาลัยบูรพา²	AO44-AO51
7	(AO_07) การวิเคราะห์ระบบแถวคอย: กรณีศึกษารถโดยสารเส้นทางรังสิต – เชียงราก (127/Online)	สุชาวดี เลอาวารีกิจ , พัชรพร พลธิราช, ภัทรนิดา จำปาเงิน, อัญญารัตน์ บุญทรง, ลักขณา ฤกษ์เกษม และ วรณนวัฒน์ อันล้ำเลิศ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	AO52-AO61

ด้านที่ 1 (A) เทคโนโลยีเพื่อการจัดการ			
การนำเสนอภาคบรรยาย (Oral Presentation)			
ลำดับ	ชื่อผลงาน	ชื่อผู้พิมพ์	เลขหน้า
8	(AO_08) การยอมรับเทคโนโลยีความจริงเสมือน การตลาดเชิงประสบการณ์และการรับรู้ภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อหมู่บ้านจัดสรรของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (96/Online)	ณิธิพัฒน์ ภูริจิรธนานันท์ และ ธงชัย ศรีวรรณะ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	AO62-AO69
การนำเสนอภาคโปสเตอร์ (Poster Presentation)			
1	(AP_01) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการใช้ไลน์แอปพลิเคชันประยุกต์ควบคู่กับกูเกิ้ลคลาวด์คอมพิวเตอร์มาช่วยในการให้บริการนักศึกษาและบุคลากรภายในวิทยาลัยรัตภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (02/Onsite)	อาชัณ วงศ์หมัดทอง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	AP70-AP77
2	(AP_02) การออกแบบและพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อยกระดับศูนย์เรียนรู้ด้านการเกษตร โดยการใช้ Google Map APIs ระบุพิกัดภูมิศาสตร์ (79/Online)	นุชากร คงยะฤทธิ์ และ อธิรัตน์ วัฒนโยธิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	AP78-AP87
3	(AP_03) การพัฒนาระบบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่ (101/Online)	สุชาติ ศรีมาลา และ อรรถพล พรหมทอง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	AP88-AP97
4	(AP_04) การประยุกต์เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการสำหรับห้องปฏิบัติการเคมีพื้นฐาน (111/Online)	เกวลี ชัยชาญ, กมลวรรณ บุญเจริญ และ อวยพร วงศ์กุล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	AP98-AP108
5	(AP_05) นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการอนุรักษ์พันธุ์พืชในชุมชน (84/Online)	มานิตา เจือบุญ, พวงรัตน์ จินพล และ รัฐศวรรธน์ กิ่งแก้ว วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้	AP109-AP119

ด้านที่ 2 (B) วิศวกรรมศาสตร์			
การนำเสนอภาคบรรยาย (Oral Presentation)			
ลำดับ	ชื่อผลงาน	ชื่อผู้พิมพ์	เลขหน้า
1	(BO_01) การออกแบบและสร้างเตาโดยใช้น้ำมันเหลือทิ้งเป็นเชื้อเพลิง (90/Online)	วิวัฒน์ สุขทอง, เจตรินทร์ จันฉาย, ชัยวัฒน์ ทองศรีแก้ว, ทศพร พลเมือง, สรรเพชร ด้วงมา, อรินทร์ ทองแก้ว และ เสรี หนูหลง มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	BO1-BO09

A-เทคโนโลยีเพื่อการจัดการ Poster Presentation

การพัฒนาระบบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่

The Development of an Information Technology Service System at Rajamangala University of Technology Srivijaya Nakhon Si Thammarat Campus, Thungyai

สุชาติ ศรีมาลา*¹ และ อรรถพล พรหมทอง²

Suchat Srimala*¹ and Auttapon Promthong²

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักงานวิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช¹

Computer Technical Officer, Nakhon Si Thammarat Campus Office, Thung Yai Area, Rajamangala University of Technology Srivijaya Nakhon Si Thammarat Campus¹

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช²

Computer Technical Officer, Faculty of Agro-Industry, Rajamangala University of Technology Srivijaya Nakhon Si Thammarat Campus²

*Corresponding author, e-mail: suchat.s@rmutsv.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อประเมินการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่ จำนวน 149 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และใช้สูตร Yamane ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัย พบว่า 1) การพัฒนาระบบ ใช้แนวทางการพัฒนาระบบตามทฤษฎีวงจรการพัฒนาระบบ พัฒนาระบบในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน แบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ระบบแจ้งซ่อม และระบบขอใช้บริการประชุมออนไลน์ ZOOM Cloud Meetings พบว่า ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง มีฟังก์ชันการทำงานครอบคลุมความต้องการใช้งานระบบสามารถนำมาใช้งานได้จริง โดยจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการ ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเกิดความสะดวกในการดำเนินงาน ลดระยะเวลาการดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาดด้านข้อมูลและการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ และผลการประเมินระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = .30) และ 2) การประเมินการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบ ประเมินโดยใช้แบบสอบถามงานวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = .55) ซึ่งผลการประเมินแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความพร้อมสำหรับการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน และผู้วิจัยยังสามารถนำผลการประเมินมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์และออกแบบระบบเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศอื่น ๆ ให้มีความเหมาะสมกับการใช้งานในองค์กรในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ: ระบบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แอปพลิเคชัน การพัฒนาระบบ

Abstract

The objectives of this research were: 1) to develop information technology service system at Rajamangala University of Technology Srivijaya, Nakhon Si Thammarat Campus, Thungyai; and 2) to evaluate user acceptance of the developed information technology service system at Rajamangala University of Technology Srivijaya, Nakhon Si Thammarat Campus, Thungyai.

The samples consisted of 149 academic and support staff at Rajamangala University of Technology Srivijaya, Nakhon Si Thammarat Campus, Thungyai (58 academic staff and 91 support staff). Stratified sampling was used for sample size, with Yamane's formula applied for calculation. The findings revealed that 1) system development followed the System Development Life Cycle (SDLC) model. The

system was developed into a web application. System performance with 2 main parts: the Repair Notification System and the Request for ZOOM Cloud Meetings. The results of system development revealed performance accuracy, with inclusive functions that met user needs. The system was found to be fully operational and practical for use. It will enhance service management efficiency, provide convenience for both users and service providers, reduce operational time, and minimize data and communication errors between users and service providers. Expert evaluation of the system found the overall opinion to be at the highest level (\bar{X} = 4.90, S.D. = 0.30). 2) The evaluation of user acceptance of the system based on a questionnaire, showed that the overall opinion level was also at the highest level (\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.55), implying personnel readiness to use the developed IT system for their operations. In addition, the researchers can utilize the evaluation results for data analysis and system design to develop more suitable IT systems for organizations in the future.

Keywords: Information Technology Service System, Application, System Development

บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และการดำเนินชีวิตประจำวันในยุคปัจจุบัน ช่วยให้การดำเนินชีวิตประจำวันสะดวกสบายขึ้น ผ่านการใช้งานอุปกรณ์อัจฉริยะ (Smart Devices) และบริการต่าง ๆ เช่น การสั่งอาหารออนไลน์ การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน (World Economic Forum, 2021) ช่วยให้การเข้าถึงความรู้เป็นไปอย่างกว้างขวาง ผ่านระบบ e-Learning และแพลตฟอร์มการศึกษาออนไลน์ เช่น Coursera, Khan Academy ซึ่งช่วยลดช่องว่างทางการศึกษา (UNESCO, 2019) เป็นรากฐานสำคัญของเศรษฐกิจดิจิทัล โดยสนับสนุนการทำธุรกรรมออนไลน์ การตลาดดิจิทัล และการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น Blockchain และ Internet of Things (IoT) (OECD, 2020) อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญสำหรับการบริหารจัดการองค์กร ช่วยให้กระบวนการทำงานในองค์กรมีความรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น โดยการนำระบบอัตโนมัติมาใช้ เช่น ระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management Systems) และระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ซึ่งช่วยลดเวลาการทำงานและข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ (Laudon, & Laudon, 2020) ช่วยการสนับสนุนการตัดสินใจ ทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) และระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (DSS) ซึ่งช่วยวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอทางเลือกที่เหมาะสม (Turban, Pollard, & Wood, 2018) ทำให้องค์กรเป็นองค์กรสมัยใหม่ที่มีการบริหารจัดการที่ทันสมัยหลายหน่วยงานให้ความสำคัญกับการพัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ มีการพัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในด้านต่าง ๆ ทั้งในส่วนของบริหารจัดการองค์กร การปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน รวมทั้งการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจัดการศึกษา สำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่ เป็นวิทยาเขตหนึ่งของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีโครงสร้างประกอบด้วย สำนักงานวิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่ คณะเกษตรศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ และคณะอุตสาหกรรมเกษตร ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการการให้บริการ และการดำเนินงานด้านต่าง ๆ โดยปัจจุบันการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้รับผิดชอบหลักจะเป็นในส่วนของสำนักงานวิทยาเขตนครศรีธรรมราช โดยแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริหารกิจการทั่วไป ซึ่งจะดูแลรับผิดชอบในภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด โดยภารกิจหลักที่สำคัญ ได้แก่ การติดตั้งและซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ การติดตั้ง ดูแล ซ่อมบำรุง และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่าย และการให้บริการระบบการประชุมออนไลน์ เป็นต้น

การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บริการแก่บุคลากรของทุกหน่วยงานภายในวิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่ การให้บริการในปัจจุบันยังคงเป็นรูปแบบการใช้แบบฟอร์มกระดาษที่ผู้ใช้บริการต้องกรอกแบบฟอร์มแล้วนำมายื่นที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อขอใช้บริการ ซึ่งวิธีการนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการ

ส่วนใหญ่ประสบปัญหาความไม่สะดวกในการแจ้งขอใช้บริการ เนื่องจากจะต้องเดินทางมายังแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งส่วนใหญ่ไม่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในอาคารเดียวกัน ทำให้เสียเวลาในการเดินทาง เพื่อยื่นแบบฟอร์มขอใช้บริการ และมีผู้ใช้บริการบางส่วนจะติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรงผ่านช่องทางส่วนตัว เช่น ระบบโทรศัพท์ แอปพลิเคชัน Line และ Facebook Messenger ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการบริหารจัดการการให้บริการ ซึ่งจากวิเคราะห์ พบว่า รูปแบบการให้บริการดังกล่าวเป็นรูปแบบที่ไม่มีความทันสมัย เมื่อเปรียบเทียบกับความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน โดยสามารถสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นจากรูปแบบการให้บริการในปัจจุบัน ได้ดังนี้

1) ช่องทางการให้บริการที่ไม่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในการแจ้งขอใช้บริการ

2) เกิดความยุ่งยากในการบริหารจัดการการให้บริการ เนื่องจากการแจ้งขอใช้บริการที่ไม่เป็นระบบ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

3) ผู้ใช้บริการไม่สามารถติดตามสถานะการให้บริการได้

4) ประสบปัญหาความยุ่งยากในการสรุปสถิติการให้บริการ

จากปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับมหาวิทยาลัยส่งเสริมให้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์กร เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ เป็นมหาวิทยาลัยแห่งนวัตกรรม ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานวิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่ และเป็นผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้มีแนวคิดในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการพัฒนาระบบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีความทันสมัย ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และเพื่อตอบสนองเป้าหมายการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ และยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัย ด้านการสร้างความโดดเด่นเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ส่งเสริมแห่งโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษา และการสร้างองค์กรดิจิทัลสมรรถนะสูงเพื่อรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่

2. เพื่อประเมินการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่ จำนวน 184 คน ประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 67 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 117 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่ โดยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และใช้สูตร Yamane ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 149 คน ประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 58 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 91 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ และสมาร์ทโฟน

2.2 ซอฟต์แวร์ (Software) และเทคโนโลยีที่ใช้ในการพัฒนาระบบ ได้แก่ 1) MySQL ใช้เป็นฐานข้อมูล 2) Apache ใช้เป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ 3) PHP ใช้เป็นภาษาหลักในการพัฒนาระบบ และ 4) phpMyAdmin ใช้เป็นโปรแกรมจัดการฐานข้อมูล MySQL

2.3 ระบบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่

2.4 แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด ได้แก่ แบบประเมินระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ และแบบประเมินการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบ

3. วิธีการสร้างเครื่องมือ

3.1 ศึกษาทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ โดยการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยจากการศึกษาค้นคว้าผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวทางการพัฒนาระบบตามทฤษฎีวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC)

3.2 รวบรวมและกำหนดประเด็นแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับการพัฒนาระบบ เพื่อสร้างแบบสอบถาม

3.3 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับการพัฒนาระบบ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด คือ

1) แบบประเมินระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความครบถ้วนตรงตามความต้องการ ด้านหน้าที่ของระบบ ด้านการใช้งานระบบ และด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย

2) แบบประเมินการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน และด้านการนำมาใช้งานจริง

3.4 ตรวจสอบและประเมินความถูกต้องเหมาะสมของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อนำมาวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) โดยของข้อคำถามที่สามารถนำมาใช้ได้ต้องมีค่า IOC ในช่วง 0.5-1.00 พบว่า แบบประเมินระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ ข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC ของอยู่ในช่วง 0.5-1.00 ส่วนแบบประเมินการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบ พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC ของอยู่ในช่วง 0.5-1.00 โดยมีเพียงข้อเดียวที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.33 จึงตัดข้อคำถามข้อนั้นออก

3.5 ปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Tryout)

3.7 จัดทำแบบสอบถามฉบับจริงเพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบประเมินระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ คือ 1) เตรียมแบบประเมินฉบับสมบูรณ์ และจัดทำหนังสือราชการเพื่อขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประเมินระบบ 2) เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญตามที่กำหนดไว้ 3) ตรวจสอบแบบประเมินที่ผู้เชี่ยวชาญได้ทำการประเมินแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติ และ 4) นำเสนอข้อมูลจากแบบประเมินโดยการจัดทำตารางข้อมูล และสรุปผลโดยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบประเมินการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบ คือ 1) เตรียมแบบประเมินฉบับสมบูรณ์ และจัดทำหนังสือราชการเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลไปยังต้นสังกัดของกลุ่มตัวอย่าง 2) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ 3) ตรวจสอบแบบประเมินที่กลุ่มตัวอย่างได้ทำการประเมิน แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติ และ 4) นำเสนอข้อมูลจากแบบประเมินโดยการจัดทำตารางข้อมูล และสรุปผลโดยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์

5. ขั้นตอนการวิจัย

5.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.2 กำหนดขอบเขตและพัฒนาระบบโดยใช้ทฤษฎีวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการทั้งหมด 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดความต้องการ (Requirement Definition) 2) การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) 3) การออกแบบระบบ (System Design) 4) การพัฒนาระบบ (System Development) 5) การทดสอบระบบ (System Testing) 6) การติดตั้งระบบ (System Implement) และ 7) การบำรุงรักษาระบบ (System Maintenance)

5.3 ประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ

5.4 ปรับปรุงแก้ไขระบบตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

5.5 ประเมินการยอมรับเทคโนโลยีโดยกลุ่มตัวอย่าง

5.6 จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ในแต่ละด้านตามประเด็นที่กำหนด

6.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบ จำนวน 149 คน ในแต่ละด้านตามประเด็นที่กำหนด

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

7.1 ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์ (IOC)

7.2 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

7.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการประเมินระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ และระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบ

ผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาระบบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาระบบตามที่ได้วิเคราะห์และออกแบบระบบไว้ โดยระบบจะแบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่

1.1 ระบบแจ้งซ่อม จะเกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานระบบกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

1) ผู้ใช้บริการ สามารถแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบเครือข่าย และขอใช้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสามารถติดตามสถานะและรายละเอียดการให้บริการได้ตลอดเวลาผ่านระบบ

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ หัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศและเจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสามารถใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ของระบบในส่วนของการแจ้งซ่อมได้ดังนี้

- หัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ จะมีสิทธิ์ในการจัดการการให้บริการ โดยเมื่อผู้ใช้บริการแจ้งขอใช้บริการผ่านระบบ ระบบจะแจ้งเตือนรายละเอียดการขอใช้บริการไปยังกลุ่มไลน์หัวหน้าแผนก เพื่อให้หัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศทราบว่ามีบริการแจ้งขอใช้บริการใหม่ จากนั้นหัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องทำการลงชื่อเข้าใช้งานระบบเพื่อตรวจสอบรายละเอียดการขอใช้บริการ และมอบหมายงานแก่เจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศตามความเหมาะสม โดยหัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศจะสามารถตรวจสอบรายละเอียดตารางงานของเจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละคนได้ เพื่อให้ทราบข้อมูลก่อนการมอบหมายงาน นอกจากนี้ หัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศยังสามารถใช้งานฟังก์ชันอื่น ๆ ของระบบในส่วนของการแจ้งซ่อม ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดการขอใช้บริการ และการออกรายงานการแจ้งซ่อม/การขอใช้บริการ

- เจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อหัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศมอบหมายงานในระบบ ระบบจะแจ้งเตือนไปยังกลุ่มไลน์ระบบให้บริการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยระบบจะแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับมอบหมายงาน และรายละเอียดงาน จากนั้นเจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับมอบหมายงาน จะต้องทำการลงชื่อเข้าใช้งานระบบเพื่อคลิกรับงานที่ได้รับมอบหมาย และดำเนินการในขั้นตอนถัดไป ได้แก่ การอัปเดตสถานะและรายละเอียดการให้บริการในแต่ละขั้นตอน

1.2 ระบบขอใช้บริการประชุมออนไลน์ ZOOM Cloud Meetings จะเกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานระบบกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

1) ผู้ใช้บริการ สามารถตรวจสอบตารางการขอใช้ ZOOM Cloud Meetings เพื่อตรวจสอบข้อมูลการใช้งานเบื้องต้นก่อนทำการขอใช้บริการ สามารถแจ้งขอใช้บริการ สามารถตรวจสอบสถานะการขอใช้บริการ และสามารถตรวจสอบลิงก์สำหรับการประชุม Meeting ID และ Passcode กรณีได้รับการอนุมัติผ่านระบบ

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ หัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศและเจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสามารถใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ของระบบในส่วนของการขอใช้บริการประชุมออนไลน์ ZOOM Cloud Meetings ได้ดังนี้

- หัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ จะมีสิทธิ์ในการจัดการการให้บริการ ZOOM Cloud Meetings โดยเมื่อผู้ใช้บริการแจ้งขอใช้บริการผ่านระบบ ระบบจะแจ้งเตือนรายละเอียดการขอใช้บริการไปยังกลุ่มไลน์หัวหน้าแผนก เพื่อให้หัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศทราบว่ามีบริการแจ้งขอใช้บริการใหม่ จากนั้นหัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องทำการลงชื่อเข้าใช้งานระบบเพื่อตรวจสอบรายละเอียดการขอใช้บริการ และมอบหมายงานแก่เจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อดำเนินการให้บริการ นอกจากนี้ หัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศยังสามารถใช้งานฟังก์ชันอื่น ๆ

ของระบบในส่วนของการขอใช้บริการประชุมออนไลน์ ZOOM Cloud Meetings ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูลรายละเอียด การขอใช้บริการ และการออกรายงานการขอใช้บริการ

- เจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อหัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศมอบหมายงานในระบบ ระบบจะแจ้งเตือนไปยังกลุ่มไลน์ระบบให้บริการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยระบบจะแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับมอบหมายงาน และรายละเอียดงาน จากนั้นเจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับมอบหมายงานจะต้องทำการลงชื่อเข้าใช้งานระบบเพื่อคลิกรับงานที่ได้รับมอบหมาย และดำเนินการในขั้นตอนถัดไป ได้แก่ การเปิดสถานะและรายละเอียดการให้บริการในแต่ละขั้นตอน

ผลการประเมินระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับตามระดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านความครบถ้วนตรงตามความต้องการ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมา คือ ด้านหน้าที่ของระบบ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$) ด้านการใช้งานระบบ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$)

2. ผลการประเมินการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่

สามารถอธิบายผลการประเมินในแต่ละตอนของแบบประเมินได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 149 คน สามารถจำแนกข้อมูลตามเพศ สามารถจำแนกข้อมูลตามช่วงอายุ สามารถจำแนกข้อมูลตามระดับการศึกษา สามารถจำแนกข้อมูลตามประเภทบุคลากร และสามารถจำแนกข้อมูลตามสังกัด (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	45	30.20
หญิง	104	69.80
ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	7	4.70
31- 40 ปี	74	49.66
41 – 50 ปี	41	27.52
51 – 60 ปี	25	16.78
มากกว่า 60 ปี	2	1.34
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	6.71
ปริญญาตรี	82	55.03
สูงกว่าปริญญาตรี	57	38.26
ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สายวิชาการ	58	38.93
สายสนับสนุน	91	61.07
สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานวิทยาเขตนครศรีธรรมราช	35	23.49
คณะเกษตรศาสตร์	23	15.44
คณะสัตวแพทยศาสตร์	65	43.62
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	21	14.09
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	5	3.36

2.2 ตอนที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบ พบว่า ระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบ โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามระดับความคิดเห็นจากมากไปน้อยพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน และด้านการนำมาใช้งานจริง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบ

ประเด็นการยอมรับเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน	4.55	0.53	มากที่สุด
1.1 ระบบมีฟังก์ชันการทำงานที่ครบถ้วน	4.55	0.55	มากที่สุด
1.2 ระบบสามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.60	0.49	มากที่สุด
1.3 ระบบช่วยให้สามารถติดตามสถานะการขอใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.46	0.53	มาก
1.4 ระบบมีความปลอดภัยในการใช้งาน	4.66	0.55	มากที่สุด
1.5 ระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.49	0.53	มาก
2. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	4.51	0.56	มากที่สุด
2.1 ขั้นตอนการใช้งานระบบไม่ซับซ้อน	4.48	0.55	มาก
2.2 ระบบมีการจัดวางองค์ประกอบหน้าจอที่เหมาะสม ทำให้เข้าใจได้ง่าย	4.40	0.58	มาก
2.3 สามารถเข้าถึงระบบได้ทุกที่ ทุกเวลา ที่มีอินเทอร์เน็ต	4.72	0.46	มากที่สุด
2.4 ระบบรองรับการแสดงผลและประมวลผลได้หลายอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน	4.33	0.62	มาก
2.5 ระบบมีความเร็วในการใช้งานหรือการเข้าถึงข้อมูล	4.61	0.50	มากที่สุด
3. ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน	4.51	0.55	มากที่สุด
3.1 ท่านเห็นว่าระบบมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน	4.52	0.53	มากที่สุด
3.2 ท่านเห็นว่าระบบมีความน่าเชื่อถือ	4.51	0.50	มากที่สุด
3.3 ท่านเห็นว่าระบบมีความทันสมัย	4.40	0.60	มาก
3.4 ท่านเห็นว่าระบบจะสร้างความพึงพอใจให้ท่านในการใช้งาน	4.62	0.53	มากที่สุด
4. ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน	4.47	0.58	มาก
4.1 ท่านมีความพร้อมที่จะใช้งานระบบ	4.56	0.54	มากที่สุด
4.2 ท่านมีความต้องการที่จะใช้งานระบบ	4.39	0.59	มาก
4.3 ท่านพร้อมที่จะศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ	4.56	0.52	มากที่สุด
4.4 ท่านยินดีให้คำแนะนำการใช้งานระบบแก่บุคคลอื่น	4.38	0.63	มาก
5. ด้านการนำมาใช้งานจริง	4.51	0.55	มากที่สุด
5.1 ระบบทำให้ท่านรู้สึกสะดวกในการขอใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.68	0.51	มากที่สุด
5.2 ระบบทำให้ท่านรู้สึกถึงความรวดเร็วในการใช้งาน	4.48	0.53	มาก
5.3 ท่านเข้าใจกระบวนการทำงานของระบบและสามารถใช้งานระบบได้อย่างถูกต้อง	4.32	0.57	มาก
5.4 ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบในภาพรวม	4.57	0.54	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51	0.55	มากที่สุด

2.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ ระบบใช้งานได้ดี ระบบน่าสนใจ ระบบดูดี สามารถใช้งานได้จริง และอาจจะมีการปรับระบบเป็น app ในอนาคต

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผล ได้ 2 ประเด็น ตามวัตถุประสงค์ คือ

1. ผลการพัฒนาระบบ ระบบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่ แบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วน คือ ระบบแจ้งซ่อม และระบบขอใช้บริการประชุมออนไลน์ ZOOM Cloud Meetings พัฒนาระบบในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ตามแนวทางทฤษฎีวงจรการพัฒนา ระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) ระบบทำงานด้วยโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ และให้บริการผ่านระบบเครือข่าย ทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบได้ทุกที่ทุกเวลาที่มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในภาพรวม กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการและติดตามสถานะการให้บริการได้ผ่านระบบ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการดำเนินการ เมื่อเทียบกับวิธีการเดิมที่เคยใช้ ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกิดความสะดวกในการบริหารจัดการการให้บริการ ตั้งแต่การตรวจสอบข้อมูลการขอใช้บริการ การจัดลำดับคิวการให้บริการ การมอบหมายงานแก่เจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการให้บริการ การแจ้งสถานะการดำเนินการแก่ผู้ใช้บริการ ตลอดจนการสรุปสถิติการให้บริการ ซึ่งระบบช่วยให้การดำเนินการเกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และลดข้อผิดพลาดในด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของไพรัช เพชรฤทธิ์ (2561) ได้พัฒนาระบบจัดการงานซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการจัดการงานซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ โดยพัฒนาระบบในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ตามแนวทางทฤษฎีวงจรการพัฒนา ระบบ (SDLC) และใช้งานระบบผ่านโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ ซึ่งพบว่า ระบบช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็ว การปรับปรุงและแก้ไขข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก สามารถมอบงานได้อย่างเหมาะสม มีการติดตามงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถสืบค้นประวัติการซ่อมบำรุงและจัดทำรายงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ ได้แก่ งานวิจัยของปิยนันท์ เสนะโฮ (2563) ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยพัฒนาระบบในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ตามแนวทางทฤษฎีวงจรการพัฒนา ระบบ (SDLC) โดยมีจุดเด่นที่สำคัญ คือทำงานบนระบบเครือข่าย ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบได้ทันทีผ่านโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ นอกจากนี้ระบบยังมีคุณสมบัติในด้านระบบความปลอดภัย มีการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของภูมิสิทธิ์ เมตตาดิจิต (2565) ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรสายวิชาการในการรายงานผลปฏิบัติงาน ทำให้ผู้บริหารสามารถตรวจสอบการรายงานผลปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอิทธิชัย อินลุพท, ธนานันท์ กลิ่นแก้ว และ นิตยา แก้วสุวรรณ (2563) ได้พัฒนาระบบบริหารจัดการโครงการวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบบริหารจัดการโครงการวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย พัฒนาระบบโดยใช้ทฤษฎีวงจรการพัฒนา ระบบ (SDLC) พบว่า ระบบสามารถบริหารจัดการเพิ่ม ลบ แก้ไข รายละเอียดข้อมูลโครงการวิจัย ข้อมูลผลงานตีพิมพ์ และข้อมูลนักวิจัยได้ สามารถรายงานผลจำนวนโครงการวิจัย จำนวนผลงานตีพิมพ์ และจำนวนนักวิจัย ออกเป็นสารสนเทศได้

2. ผลการประเมินการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบ พบว่า ระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และสามารถเรียงลำดับตามระดับความคิดเห็นจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน และด้านการนำมาใช้งานจริง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยนันท์ เสนะโฮ (2563) ศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า นักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (ในฐานะผู้รับบริการ) มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของอิทธิชัย อินลุพท และคณะ (2563) เรื่องการพัฒนาระบบบริหารจัดการโครงการวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของระบบโดยผู้ใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด

สรุป

1. เพื่อพัฒนาระบบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่

ผลการพัฒนาระบบ ระบบที่พัฒนาขึ้นแบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วน คือ

1.1 ระบบแจ้งซ่อม ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบเครือข่าย และขอใช้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสามารถติดตามสถานะการให้บริการผ่านระบบ ในส่วนของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย หัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถบริหารจัดการงานแจ้งซ่อม มอบหมายงาน และออกรายงาน เจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศรับมอบหมายงานผ่านระบบ ตรวจสอบข้อมูลการแจ้งซ่อม ดำเนินการให้บริการ และอัปเดตสถานะการให้บริการ

1.2 ระบบขอใช้บริการประชุมออนไลน์ ZOOM Cloud Meetings ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบตารางขอใช้บริการ ZOOM Cloud Meetings ว่าวันเวลาที่ต้องการขอใช้บริการมีห้องประชุมออนไลน์ว่างหรือไม่ ก่อนขอใช้ผ่านระบบ และสามารถติดตามสถานะการให้บริการได้ผ่านระบบ ตลอดจนสามารถตรวจสอบลิงก์การประชุม Meeting ID และ Passcode เมื่อได้รับอนุมัติ ในส่วนของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย หัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถบริหารจัดการคำขอตรวจสอบรายละเอียด มอบหมายงาน และออกรายงาน เจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศรับมอบหมายงานผ่านระบบ ดำเนินการให้บริการ และอัปเดตสถานะการให้บริการ

ผลการประเมินระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) และระดับความคิดเห็นทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

2. เพื่อประเมินการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่

ผลการประเมินการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบโดยกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และเมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามระดับความคิดเห็นจากมากไปน้อยสามารถแสดงได้ดังนี้ ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน และด้านการนำมาใช้งานจริง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) ผลการประเมินแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่ มีความพร้อมในการนำระบบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่ มาใช้งานจริง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ต้องมีการส่งเสริมการใช้งานระบบอย่างจริงจัง เพื่อให้ระบบที่พัฒนาเกิดประโยชน์สูงสุด สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2 ต้องมีการเก็บปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน เพื่อปรับปรุงระบบให้มีความสมบูรณ์อยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 พัฒนาระบบให้รองรับการแจ้งซ่อมและขอใช้บริการผ่าน Mobile Application เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน

2.2 เพิ่มฟังก์ชันการแจ้งเตือนแบบเรียลไทม์ (Push Notification) สำหรับสถานะงานแจ้งซ่อมและการอนุมัติการใช้บริการ

2.3 พัฒนาระบบให้รองรับการแจ้งซ่อมอุปกรณ์อื่น ๆ นอกเหนือจากด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น งานแจ้งซ่อมแผนกอาคารสถานที่ งานแจ้งซ่อมแผนกไฟฟ้าประปา

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช พื้นที่ทุ่งใหญ่ ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย งบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

เอกสารอ้างอิง

- จักรี ทำมาน, วรภา อารีราษฎร์ และธรัช อารีราษฎร์. (2561). *การพัฒนาระบบฐานข้อมูลงานวิจัยและนักวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม* (รายงานการวิจัย). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชลาลัย เหมงน้อย, จุฑามาศ ที่อร่าม และสุดารัตน์ จรบูรมย์. (2562). *การพัฒนาระบบสารสนเทศศูนย์บริการวิชาการและทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร* (รายงานการวิจัย). สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ปิยนันท์ เสนะโท. (2563). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล* (รายงานการวิจัย). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ไพรัฐ เพชรฤทธิ์. (2561). *การพัฒนาระบบจัดการงานซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ (ค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพฯ.
- ภูมิสถิตย์ เมตตาจิตร. (2565). *การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, ภูเก็ต.
- อิทธิชัย อินลุ่มพ, ธนานนท์ กลิ่นแก้ว และนิตยา แก้วสุวรรณ. (2563). *การพัฒนาระบบบริหารจัดการโครงการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย* (รายงานการวิจัย). เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson.
- OECD. (2020). *Digital Economy Outlook 2020*. OECD Publishing.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). *Information Technology for Management: Digital Issues in the New Normal*. Wiley.
- UNESCO. (2019). *Education in the Digital Age*. UNESCO Publishing.
- World Economic Forum. (2021). *The Global Risks Report 2021*. World Economic Forum.

ภาคผนวก



กองบรรณาธิการ

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.นิตยศรี แสงเดือน | วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ |
| 2. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ประดิษฐ์ พงศ์ทองคำ | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ | มหาวิทยาลัยนเรศวร |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัตน์ ธรรมมาภรณ์ | วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ม้าชุม สะดีแม่ | มหาวิทยาลัยฟาฏอนี |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาลินี อันตรเสน | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรศักดิ์ ตันตือโฆษะกุล อัครวงศ์ | วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ |
| 8. ดร.บាយตี ดือรามัน | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |



ภาคีร่วมจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ

ลำดับ	หน่วยงาน	โลโก้
-------	----------	-------

1 สมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย



2 สมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย

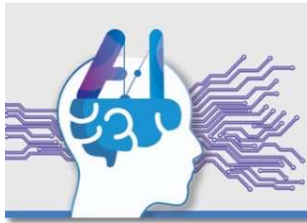


3 เครือข่ายวิจัยและนวัตกรรมเพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยี
สู่ชุมชนฐานราก ภาคใต้ตอนบน



4 เครือข่ายสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช





การศึกษาในยุค AI โอกาสหรือวิกฤต?
THE CHALLENGES OF
**EDUCATION
IN THE AI ERA**
Opportunity or Crisis?

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 15

28 กุมภาพันธ์ 2568

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ (Peer Review)

รายชื่อ	ต้นสังกัด
รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลองศรี พิมลสมพงศ์	นักวิชาการอิสระ
รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาภรณ์ สุตหนองบัว	มหาวิทยาลัยนเรศวร
รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณนะ หนูหมื่น	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
รองศาสตราจารย์ ดร.จารุณี ชามาตย์	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพร พิมพ์สกุล	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพันธุ์ เขมคุณาศัย	มหาวิทยาลัยทักษิณ
รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภกิจ นนทนานันท์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ประคนเดช นีละคุปต์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จอมใจ แซ่มเพชร	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีนา มะตาหยง	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีชราภรณ์ จุลทา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนาชาติ เราประเสริฐ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุดา เตียเจริญ	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ บุตรชีวิน	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ขนิษฐา จิตแสง	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ดร.ทพ.ณัฐพล โรจน์เพ็ญเพียร	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ดร.ชัยยา น้อยนารถ	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
ดร.บายาตี ดือรามัน	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
ดร.สุภัทรา ภูษิตรัตน์วาลี	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ดร.ทัตษภร ศรีสุข	มหาวิทยาลัยเนชั่น
ดร.วรรณสินธ์ สัตยานุวัตร์	นักวิชาการอิสระ
ดร.จุฑามาส อิงโพธิ์ชัย	นักวิชาการอิสระ
ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.นิตยศรี แสงเดือน	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัตน์ ธรรมาภรณ์	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรพงศ์ แก่นอินทร์	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรรคนันท์ ต้นตืออุโฆษกุล อัครวงศ์	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
ดร.สุดคณิง อาจชอบการ	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
ดร.ปัญทรษา อุ่นเลิศ	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
ดร.มุกดาวรรณ พลเดช	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
ดร.พวงรัตน์ จินพล	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
ดร.ทวีพร นาคา	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้



รายชื่อ	ต้นสังกัด
ดร.รัฐศวรรรณ กิ่งแก้ว	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
ดร.ตรีชฎา ศิริรักษ์	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
ดร.นภาพร กวมทรัพย์	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
อาจารย์มานิตา เจือบุญ	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
อาจารย์ไศภิน รัตนสุภา	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
อาจารย์ไพโรจน์ ขาวผ่อง	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
อาจารย์ปนัดดา จิตคง	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
อาจารย์สุกัญญา ใจเย็น	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
อาจารย์ชอลาส เต็งมาซา	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
อาจารย์อาลัยัส แนปีแน	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้



SOUTHERN COLLEGE OF TECHNOLOGY



วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

124/1 ก.ทุ่งสง-ห้วยยอด ต.ที่วัง อ.ทุ่งสง
จ.นครศรีธรรมราช 80110

โทรศัพท์ 0-7577-0136-7 โทรสาร 0-7553-8031

www.sct.ac.th

<http://conference.sct.ac.th>