

Received: 3 มิ.ย. 2569

Revised: 5 ส.ค. 2569

Accepted: 31 ส.ค. 2569

ผลการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ต่อความพึงพอใจ
และการประกันคุณภาพการศึกษา

The impact of using digital technology in new student orientation activities on
educational satisfaction and quality assurance

รัตนา สุวรรณทิพย์^{1*}, วิชาญ ใจสุข¹, วิไลวรรณ ไตรยราช¹, ภิรมย์ อุดมทรัพย์จินดา¹, ทนง ชันติ²,
นันท์ตา บุญวงศ์² และ นิตยา โคตะบิน²

¹อาจารย์ประจำวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม

²นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม

Rattana Suwanthip^{1*}, Wichan Jaisuk¹, Wilaiwan Traiyarach¹, Phirom Udomsapjinda¹,
Tanong Kanti², Nanthita Bunwong² and Nittaya kotabin²

¹Lecturer, Sri Songkhram Industrial Technology College, Nakhon Phanom University

²Student, Sri Songkhram Industrial Technology College, Nakhon Phanom University

*Corresponding author: rattana.su@npu.ac.th

ABSTRACT

This evaluation research aimed to 1) assess the satisfaction of new students and parents regarding the student orientation program, 2) study the application of digital technology in providing services for new students, and 3) propose guidelines for utilizing the orientation outcomes to evaluate and plan educational quality assurance (QA). The sample consisted of 400 new students and parents attending the orientation at Sri Songkhram Industrial Technology College, Nakhon Phanom University, divided into 200 new students and 200 parents, selected through convenience sampling. The research instrument was a 5-level rating scale online satisfaction questionnaire. Instrument quality was validated for content validity by 5 experts, yielding Item-Objective Congruence (IOC) index values between 0.80 and 1.00, and an overall Cronbach's alpha reliability coefficient of 0.92. Data were analyzed using frequency, percentage, mean ($\bar{x}$), standard deviation (S.D.), and content analysis. The research results revealed that: 1) Overall satisfaction of orientation participants was at the

highest level ($\bar{X}$ = 4.55, S.D. = 0.59). The evaluation item with the highest mean score was the attractiveness of presentation media applying Generative AI and Canva ($\bar{X}$ = 4.75). Comparative analysis revealed no statistically significant difference in satisfaction levels between new students and parents at the .05 significance level. 2) The integration of digital technologies, including the online registration system via QR Code and the E-Book student manual, effectively solved information overload and enhanced service speed and convenience. 3) Data analysis reflected that technology application served as an effective operational step (Do), while real-time satisfaction data provided empirical evidence for the checking step (Check) in the PDCA cycle. The institution can utilize these findings as a guideline for continuous improvement (Act) in preparing Self-Assessment Reports (SAR) and leverage these findings as foundational data for developing a virtual assistant system (AI Chatbot) to sustainably elevate student services and support in accordance with educational quality assurance standards in the future.

Keyword: *New student orientation; Digital technology; Educational quality assurance; PDCA cycle; Evaluation research*

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงประเมินครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่และผู้ปกครองที่มีต่อการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศ 2) ศึกษารูปแบบการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการจัดบริการแก่นักศึกษาใหม่ และ 3) เสนอแนวทางการนำผลการจัดกิจกรรมไปใช้ประโยชน์ในการประเมินและวางแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา (QA) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาใหม่และผู้ปกครองที่เข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 400 คน ประกอบด้วยนักศึกษาใหม่ จำนวน 200 คน และผู้ปกครอง จำนวน 200 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบประเมินความพึงพอใจออนไลน์แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน มีค่าตรงนัยความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) อยู่ระหว่าง 0.80–1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.59) โดยรายการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความน่าสนใจของสื่อแนะนำที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Generative AI และ Canva ($\bar{X} = 4.75$) 2) การบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งระบบลงทะเบียนออนไลน์ผ่าน QR Code และคู่มือนักศึกษาแบบ E-Book ช่วยลดความล่าช้า ลดความแออัด และส่งเสริมการรับรู้ข้อมูลตามการรับรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสะท้อนให้เห็นว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีถือเป็นขั้นตอนการดำเนินงาน (Do) ที่มีประสิทธิภาพ และข้อมูลความพึงพอใจที่จัดเก็บแบบเรียลไทม์คือหลักฐานเชิงประจักษ์ในขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) ตามวงจร PDCA ซึ่งสถาบันสามารถนำข้อค้นพบไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุง (Act) ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาระบบผู้ช่วยเสมือน (AI Chatbot) เพื่อยกระดับการให้บริการและสนับสนุนนักศึกษาตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างยั่งยืนในอนาคต

คำสำคัญ: การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่; เทคโนโลยีดิจิทัล; การประกันคุณภาพการศึกษา; วงจร PDCA; การวิจัยเชิงประเมิน

บทนำ

การก้าวเข้าสู่ระดับอุดมศึกษาหรือสายอาชีพขั้นสูง ถือเป็นช่วงเวลาเปลี่ยนผ่านที่สำคัญซึ่งนักศึกษาใหม่ต้องเผชิญกับการปรับตัวทั้งในด้านวิชาการ สังคม และการใช้ชีวิต (Evans et al., 2010) สถาบันการศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญในการจัดกิจกรรม "ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่" เพื่อเป็นกลไกแรกเริ่มในการแจ้งข้อมูลที่จำเป็น สร้างความคุ้นเคย และหล่อหลอมความรู้สึกผูกพันกับสถาบัน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการลดอัตราการออกกลางคัน (Tinto, 1993) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาบริบทการดำเนินงานที่ผ่านมาของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม พบปัญหาสำคัญหลายประการจากการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศรูปแบบดั้งเดิม ได้แก่ ความล่าช้าในกระบวนการลงทะเบียนงานที่เกิดความแออัดของนักศึกษาและผู้ปกครอง การแจกจ่ายเอกสารคู่มือนักศึกษาในรูปแบบรูปเล่มกระดาษที่มีต้นทุนสูงและไม่เพียงพอ ส่งผลให้เกิดการรับรู้ข้อมูลที่ไม่ทั่วถึง ทั้งในด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ ทุนการศึกษา และแนวทางการเรียน ตลอดจนรูปแบบการบรรยายทางเดียวบนเวทีที่ใช้เวลานาน ทำให้ผู้เรียนเกิดความเหนื่อยล้า ขาดความสนใจ และเผชิญกับภาวะรับรู้ข้อมูลปริมาณมากเกินไปในเวลาจำกัด

จากข้อจำกัดและปัญหาเชิงบริบทดังกล่าว วิทยาลัยฯ จึงมีความจำเป็นต้องพลิกโฉมการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาบูรณาการเพื่อแก้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ผู้วิจัยจึงได้ประยุกต์ใช้ Generative AI และแพลตฟอร์มการออกแบบ Canva ในการสร้างสรรค์สื่อนำเสนอให้มีความน่าสนใจและเข้าใจง่าย ควบคู่กับการพัฒนาระบบลงทะเบียนและประเมินผลออนไลน์ผ่าน QR Code เพื่อลดความล่าช้าและเพิ่มความคล่องตัว รวมถึงการเปลี่ยนผ่านคู่มือนักศึกษาไปสู่รูปแบบ E-Book ที่เข้าถึงได้ง่ายทุกที่ทุกเวลา การปรับเปลี่ยนรูปแบบดังกล่าวนอกจากจะช่วยแก้ปัญหาความแออัด การลงทะเบียนที่ล่าช้า และการรับรู้ข้อมูลไม่ทั่วถึงแล้ว ยังสอดคล้องกับวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ในงานประกันคุณภาพการศึกษา (QA) อย่างเป็นระบบ โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ถือเป็นขั้นตอนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ (Do) จากนั้นจึงใช้แบบประเมินความพึงพอใจเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ (Check) ข้อมูลเชิงสถิติและข้อเสนอแนะที่ได้ จะถูกนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดกิจกรรมในปีการศึกษาถัดไป (Act) ซึ่งนับเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ ที่สะท้อนเสียงของผู้เรียนและผู้ปกครอง และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของหลักสูตรและคณะต่อไป

ด้วยเหตุผลและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น วิทยาลัยฯ จึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพลิกโฉมกระบวนการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ Generative AI และ Canva ในการสร้างสรรค์สื่อ นวัตกรรมลงทะเบียนและประเมินผลผ่าน QR Code รวมถึง E-Book เพื่อแก้ปัญหาเชิงบริบทของวิทยาลัยฯ อย่างตรงจุด การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะสำรวจระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการจัดกิจกรรม สื่อเทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ และกระบวนการให้บริการต่างๆ เพื่อทำความเข้าใจถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน (Do) และการตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ (Check) อย่างเป็นรูปธรรม ผลการศึกษาที่ได้จะไม่เพียงสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของการพลิกโฉมรูปแบบการให้บริการนักศึกษาเท่านั้น แต่ยังก่อให้เกิดข้อค้นพบที่เป็นประโยชน์ต่อการสังเคราะห์แนวทางปฏิบัติ (Act) เพื่อยกระดับการพัฒนานักศึกษาให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา (QA) อย่างยั่งยืน ซึ่งนำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกิจกรรมปฐมนิเทศเพื่อยกระดับความพึงพอใจและการประกันคุณภาพการศึกษา

วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่และผู้ปกครองที่มีต่อการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศ
2. เพื่อศึกษารูปแบบการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการจัดบริการและให้ข้อมูลแก่นักศึกษาใหม่
3. เพื่อเสนอแนวทางในการนำผลการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศไปใช้ประโยชน์ในการประเมินและวางแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา (QA)

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดปฐมนิเทศและการปรับตัวของนักศึกษา

การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศถือเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนนักศึกษาช่วงเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ระดับอุดมศึกษา ซึ่งสถาบันจำเป็นต้องจัดเตรียมระบบสนับสนุน (Support) และกลยุทธ์ (Strategies) เพื่อให้ให้นักศึกษาสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Evans et al., 2010) กระบวนการนี้มุ่งหวังให้นักศึกษาเกิดการปรับตัวที่ครอบคลุมทั้งมิติด้านวิชาการ สังคม อารมณ์ และความผูกพันที่มีต่อสถาบัน (Baker & Siryk, 1999) เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว สถาบันควรออกแบบกิจกรรมที่ส่งเสริมการบูรณาการทางวิชาการและสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยและช่วยลดอัตราการออกกลางคัน (Tinto, 1993) การนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศจึงเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยกระตุ้นความมีส่วนร่วม (Involvement) ทั้งทางกายและจิตใจของนักศึกษา (Astin, 1999) ทำให้การเข้าถึงข้อมูลและการจัดบริการมีความน่าสนใจและวัดผลได้ชัดเจน ส่งผลดีต่อความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่ และสามารถนำผลประเมินไปใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เพื่อยกระดับการดำเนินงานตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาได้

2. แนวคิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการศึกษา

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาไม่ได้เป็นเพียงการเปลี่ยนรูปแบบของสื่อ แต่เป็นกระบวนการปรับโครงสร้างการเรียนรู้และการจัดบริการของสถาบันให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้เรียนในยุคดิจิทัล (Selwyn, 2016) การบูรณาการดังกล่าวต้องอาศัยการผสมผสานความรู้ด้านเทคโนโลยี ศาสตร์การสอน และเนื้อหาเข้าด้วยกัน เพื่อออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมและดึงดูดความสนใจ (Mishra & Koehler, 2006) โดยเทคโนโลยีจะทำหน้าที่เป็นเครื่องมือส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) และสามารถเข้าถึงเครือข่ายข้อมูลได้อย่างไร้รอยต่อ (Siemens, 2005) ทั้งนี้ ความสำเร็จในการนำระบบดิจิทัลมาจัดกิจกรรม เช่น การลงทะเบียนหรือสื่อปฐมนิเทศออนไลน์ ล้วนขึ้นอยู่กับความรู้ถึงความง่ายและประโยชน์ในการใช้งานของตัวนักศึกษา (Davis, 1989) ซึ่งผลประโยชน์การยอมรับเทคโนโลยีเหล่านี้ ถือเป็นหลักฐานสำคัญในการสะท้อนประสิทธิภาพของงานบริการ และสามารถนำไปสู่การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างยั่งยืน

3. กรอบมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา

การพัฒนาระบบการดูแลและให้บริการนักศึกษาเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ถูกกำหนดไว้ในกรอบมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา (QA) ทั้งระดับชาติและนานาชาติ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (IQA) เน้นย้ำกลไกการจัดบริการที่สนับสนุนการใช้ชีวิตและการเรียนรู้ของนักศึกษาตั้งแต่แรกเข้า โดยอาศัยการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, 2022) สอดคล้องกับมาตรฐานเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN-QA) ที่กำหนดตัวบ่งชี้ด้านบริการสนับสนุนนักศึกษา (Student Support Services) ให้ครอบคลุมทั้งมิติด้านกายภาพ อารมณ์ สังคม และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเติมเต็มประสบการณ์การเรียนรู้และการปรับตัวอย่างมีประสิทธิภาพ (ASEAN University Network, 2020) นอกจากนี้ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ยังเน้นย้ำการมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (Customer Focus) ด้วยการรับฟังความต้องการและประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา เพื่อนำไปออกแบบระบบนิเวศการเรียนรู้ (Baldrige Performance Excellence Program, 2023) ดังนั้น การประเมินผลกิจกรรมปฐมนิเทศและการนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงกระบวนการ จึงเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สะท้อนถึงการพัฒนาระบบการดูแลนักศึกษาตามกรอบมาตรฐานเหล่านี้ได้อย่างเป็นรูปธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประเมิน (Evaluation Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและแนวทางการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เข้าร่วมโครงการกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ประจำปีการศึกษา 2569 วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวนทั้งสิ้น 420 คน ประกอบด้วย นักศึกษาใหม่ จำนวน 210 คน และผู้ปกครองนักศึกษาใหม่ จำนวน 210 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาใหม่และผู้ปกครองที่เข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศ ซึ่งได้ทำการตอบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยสามารถจำแนกเป็นนักศึกษาใหม่ จำนวน 200 คน และผู้ปกครอง จำนวน 200 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ $\alpha = 0.05$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 205 คน

การเก็บรวบรวมและแจกจ่ายกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดส่งแบบประเมินออนไลน์ให้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด และมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 420 ชุด จากนั้นได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล พบว่ามีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ (ตอบไม่ครบถ้วน) จำนวน 20 ชุด จึงทำการตัดออกคงเหลือชุดข้อมูลที่สมบูรณ์พร้อมนำไปวิเคราะห์ทางสถิติจำนวน 400 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 95.24 ของแบบสอบถามทั้งหมด) แบ่งเป็นนักศึกษาใหม่ 200 คน และผู้ปกครอง 200 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก จากผู้ที่ส่งแบบประเมินสมบูรณ์

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศ ซึ่งสร้างและประยุกต์ใช้ผ่านระบบออนไลน์ (Google Forms) โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม: มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพ และเพศ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศ: มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) ครอบคลุมเนื้อหา 3 ด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา (QA) ได้แก่ ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรม

และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (เช่น สื่อนำเสนอจาก AI, Canva และแพลตฟอร์มออนไลน์) ด้านเนื้อหาและการให้ข้อมูลแก่นักศึกษาใหม่ และด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อสอบถามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการจัดกิจกรรมและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากระบบออนไลน์มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีเกณฑ์การวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลความพึงพอใจ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย 5 ระดับ (น้อยที่สุด, น้อย, ปานกลาง, มาก, มากที่สุด)
3. ข้อมูลข้อเสนอแนะ วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อสังเคราะห์เป็นแนวทางในการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา (QA) ต่อไป

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเชิงประเมิณเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาใหม่และผู้ปกครองที่มีต่อการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศ และศึกษาแนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. สถานภาพ		
นักศึกษาใหม่	200	50.00
ผู้ปกครอง	200	50.00
รวม	400	100.00
2. เพศ		
ชาย	160	40.00
หญิง	240	60.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนจำแนกตามสถานภาพเป็นนักศึกษาใหม่ จำนวน 200 คน (ร้อยละ 50.00) และผู้ปกครอง จำนวน 200 คน (ร้อยละ 50.00) เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน (ร้อยละ 60.00) และเพศชาย จำนวน 160 คน (ร้อยละ 40.00)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศ ครอบคลุมตัวชี้วัดด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมและการใช้เทคโนโลยี ด้านเนื้อหา และด้านการให้บริการ นำเสนอผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
ในภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมินความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 รูปแบบกิจกรรมและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี			
1. ความน่าสนใจของสื่อนำเสนอที่ประยุกต์ใช้ AI และ Canva	4.75	0.48	มากที่สุด
2. ความสะดวกรวดเร็วของระบบลงทะเบียนออนไลน์ (QR Code)	4.70	0.55	มากที่สุด
3. การเข้าถึงข้อมูลคู่มือนักศึกษาผ่านระบบ E-Book/ออนไลน์	4.60	0.53	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยด้านรูปแบบกิจกรรมและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี	4.68	0.52	มากที่สุด
ด้านที่ 2 เนื้อหาและการให้ข้อมูล			
1. ความครบถ้วนของข้อมูลด้านวิชาการและการใช้ชีวิตในสถาบัน	4.55	0.60	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของการอธิบายกฎระเบียบและสวัสดิการนักศึกษา	4.49	0.63	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านเนื้อหาและการให้ข้อมูล	4.52	0.61	มากที่สุด
ด้านที่ 3 การให้บริการและการอำนวยความสะดวก			
1. การประสานงานและการให้คำแนะนำของบุคลากร/คณาจารย์	4.50	0.62	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของสถานที่ จัดกิจกรรมและระบบ โสตทัศนูปกรณ์	4.40	0.68	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านการให้บริการและการอำนวยความสะดวก	4.45	0.65	มาก
รวมเฉลี่ยทั้ง 3 ด้าน	4.55	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า อันดับแรก คือ ด้านรูปแบบกิจกรรมและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.52) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านนี้คือ ความน่าสนใจของสื่อนำเสนอที่ประยุกต์ใช้ AI และ Canva ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมา คือ ด้านเนื้อหาและการให้ข้อมูล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.61) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความครบถ้วนของข้อมูลด้านวิชาการและการใช้ชีวิตในสถาบัน ($\bar{X} = 4.55$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการ

ให้บริการและการอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.65) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การประสานงานและการให้คำแนะนำของบุคลากร/คณาจารย์ ($\bar{X} = 4.50$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนี้เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence) ในขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) ตามวงจร PDCA ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับการจัดกิจกรรม ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูงมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากข้อเสนอแนะปลายเปิดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบประเด็นสำคัญที่สามารถนำไปปรับปรุงตามขั้นตอน Act (การนำผลไปปรับปรุง) ดังนี้

1. ด้านเทคโนโลยีและการเข้าถึงข้อมูล คือ ผู้รับบริการเสนอให้มีการพัฒนาระบบ ถาม-ตอบ อัตโนมัติ (Chatbot) เพิ่มเติม เพื่อให้บริการข้อมูลด้านทุนการศึกษาและตารางเรียนตลอด 24 ชั่วโมง
2. ด้านรูปแบบกิจกรรม คือ ควรเพิ่มช่วงเวลาการถาม-ตอบ (Q&A) ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ แบบเรียลไทม์ระหว่างการบรรยาย เพื่อให้นักศึกษาและผู้ปกครองที่อาจไม่กล้ายกมือถาม สามารถส่งคำถามผ่านสมาร์ตโฟนได้โดยตรง

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเชิงประจักษ์ครั้งนี้สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่และผู้ปกครอง ประจำปี การศึกษา 2569 ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม ประสบความสำเร็จในระดับดีเยี่ยม โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.59) โดยเฉพาะด้านรูปแบบกิจกรรมและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.52) สื่อนำเสนอที่ประยุกต์ใช้ Generative AI และ Canva รวมถึงระบบลงทะเบียนออนไลน์ผ่าน QR Code ช่วยลดอุปสรรคเรื่องความล่าช้าและการแออัดหน้างาน อีกทั้งยังส่งเสริมการรับรู้ข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับการรับรู้ประโยชน์ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม นอกจากนี้ การบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลในกิจกรรมปฐมนิเทศยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนระบบประกันคุณภาพการศึกษา (QA) ตามวงจร PDCA อย่างเป็นรูปธรรม โดยเป็นการดำเนินงานในขั้นตอนการปฏิบัติ (Do) ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และใช้การประเมินความพึงพอใจออนไลน์เป็นขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) เพื่อจัดเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์แบบเรียลไทม์ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สถาบันสามารถนำไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงพัฒนา (Act)

ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตลอดจนเป็นฐานข้อมูลสำคัญในการพัฒนานวัตกรรมบริการนักศึกษา เช่น ระบบผู้ช่วยเสมือน (AI Chatbot) เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความยั่งยืนต่อไป

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเชิงประเมินโครงการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่และผู้ปกครอง ซึ่งพบว่าการพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยสามารถนำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลโดยเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และกรอบการประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดังนี้

1. การยกระดับความพึงพอใจด้วยการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านรูปแบบกิจกรรมและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สูงเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะความน่าสนใจของสื่อนำเสนอที่ประยุกต์ใช้ Generative AI และ Canva รวมถึงความสะดวกรวดเร็วของระบบลงทะเบียนออนไลน์ (QR Code) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะการนำเทคโนโลยีมาออกแบบสื่อที่สวยงามและใช้งานง่าย ช่วยแก้ปัญหาการรับข้อมูลปริมาณมากเกินไป ในเวลาจำกัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี ของ Davis (1989) ที่ระบุว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้โดยตรง นอกจากนี้ การนำเสนอข้อมูลผ่าน E-Book ยังเป็นการกระตุ้นความมีส่วนร่วม (Involvement) ทางกายและจิตใจ ตามทฤษฎีของ Astin (1999) ทำให้ผู้เรียนและผู้ปกครองสามารถเข้าถึงข้อมูลของวิทยาลัยฯ ได้อย่างไร้รอยต่อ ตอบโจทย์พฤติกรรมการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล (Siemens, 2005)

2. การเตรียมความพร้อมและสนับสนุนการปรับตัวของนักศึกษาใหม่ ในด้าน เนื้อหา และการให้ข้อมูล ซึ่งได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งด้านวิชาการ การใช้ชีวิต และสวัสดิการ เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักศึกษาใหม่และผู้ปกครอง การดำเนินงานดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีการเปลี่ยนผ่านของ Schlossberg (1981) ที่เน้นย้ำว่าสถาบันต้องจัดเตรียมระบบสนับสนุน และกลยุทธ์ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนรับมือกับการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ การชี้แจงเป้าหมายและกฎระเบียบอย่างชัดเจนตั้งแต่กิจกรรมปฐมนิเทศ ยังช่วยส่งเสริมการบูรณาการทางวิชาการและสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความรู้สึกร่วมกันกับสถาบันและป้องกันการออกกลางคันตามทฤษฎีของ Tinto (1993) อย่างเป็นรูปธรรม

3. การขับเคลื่อนงานประกันคุณภาพการศึกษา (QA) ผ่านวงจร PDCA ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ถือเป็นความสำเร็จในการขับเคลื่อนระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (IQA) ของสถาบัน โดยเฉพาะในหมวดการจัดการบริการสนับสนุนนักศึกษา การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการลงทะเบียนและให้ข้อมูล ถือเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (Do) ในขณะที่ใช้ระบบออนไลน์เก็บข้อมูลความพึงพอใจแบบเรียลไทม์ จากทั้งนักศึกษาและผู้ปกครอง คือขั้นตอนการ

ตรวจสอบ (Check) ในวงจรคุณภาพของ Deming (1986) ซึ่งข้อมูลเชิงประจักษ์เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าสถาบันมีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการอย่างแท้จริง สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานการประกันคุณภาพ เช่น EdPEx และ AUN-QA ที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (Baldrige Performance Excellence Program, 2023)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การนำผลไปจัดทำรายงาน SAR คือ คณะหรือหลักสูตรควรนำข้อมูลสถิติความพึงพอใจนี้ไปใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง (Evidence) ในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการรับเข้านักศึกษาและการจัดบริการนักศึกษา

การขยายผลการใช้เทคโนโลยี คือ จากความพึงพอใจระดับสูงในการใช้ AI และ Canva สร้างสื่อ ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนท่านอื่นๆ เพื่อขยายผลการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ไปสู่กระบวนการเรียนการสอนและการให้บริการในส่วนอื่น ๆ ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยติดตามผล ว่ากลุ่มนักศึกษาที่ผ่านการปฐมนิเทศด้วยรูปแบบดิจิทัลนี้ มีระดับการปรับตัว และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษาที่ 1 แตกต่างจากกลุ่มอื่นหรือไม่

ควรมีการศึกษาเชิงปฏิบัติการ ในการพัฒนาระบบผู้ช่วยเสมือน (AI Chatbot) แบบเต็มรูปแบบ เพื่อตอบคำถามผู้ปกครองและนักศึกษาตลอด 24 ชั่วโมง

3. ข้อเสนอแนะด้านจริยธรรมการวิจัยและการดำเนินการในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้เน้นการคุ้มครองสิทธิของผู้ตอบแบบสอบถามโดยระบุวัตถุประสงค์ และขอความยินยอมผ่านระบบออนไลน์ การตอบแบบประเมินเป็นไปโดยสมัครใจ และไม่จัดเก็บข้อมูลที่ระบุตัวตน อย่างไรก็ตาม สำหรับการวิจัยในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ ควรวางแผนยื่นขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (IRB) จากคณะกรรมการจริยธรรมของสถาบันล่วงหน้าก่อนเริ่มเก็บข้อมูล เพื่อยกระดับมาตรฐานงานวิจัยและการตีพิมพ์ในระดับสากล

การวิจัยนี้ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก จากผู้เข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศของสถาบันเพียงแห่งเดียว งานวิจัยครั้งต่อไปอาจพิจารณาขยายขอบเขตการสุ่มตัวอย่างไปยังสถาบันการศึกษาอื่น ๆ หรือใช้การสุ่มตัวอย่าง เพื่อเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการวิจัยให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ASEAN University Network. (2020). *Guide to AUN-QA assessment at programme level* (Version 4.0). ASEAN University Network.
- Astin, A. W. (1999). Student involvement: A developmental theory for higher education. *Journal of College Student Development*, 40(5), 518–529.
- Baker, R. W., & Siryk, B. (1999). *SACQ: Student Adaptation to College Questionnaire: Manual*. Western Psychological Services.
- Baldrige Performance Excellence Program. (2023). *2023-2024 Baldrige excellence framework (Education): Proven leadership and management practices for high performance*. National Institute of Standards and Technology.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
<https://doi.org/10.2307/249008>
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Evans, N. J., Forney, D. S., Guido, F. M., Patton, L. D., & Renn, K. A. (2010). *Student development in college: Theory, research, and practice* (2nd ed.). Jossey-Bass.
- Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation. (2022). *Guidelines for internal quality assurance in higher education*. Office of the Permanent Secretary, Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation.
- Mishra, P., & Koehler, M. J. (2006). Technological pedagogical content knowledge: A framework for teacher knowledge. *Teachers College Record*, 108(6), 1017–1054. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9620.2006.00684.x>
- Schlossberg, N. K. (1981). A model for analyzing human adaptation to transition. *The Counseling Psychologist*, 9(2), 2–18.
<https://doi.org/10.1177/001100008100900202>
- Selwyn, N. (2016). *Education and technology: Key issues and debates* (2nd ed.). Bloomsbury Academic.
- Siemens, G. (2005). Connectivism: A learning theory for the digital age. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 2(1), 3–10.

Tinto, V. (1993). *Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition* (2nd ed.). University of Chicago Press.