



ระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ทิพย์รัตน์ ปานสอน^{1*} วรณวิศา สีนุสรณ์ คล้ายจำแลง² และ สุชาติดา นันทะไชย³^{1,2,3}ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อมูลบทความ	บทคัดย่อ
<p>ประวัติบทความ</p> <p>รับเข้า: 4 มี.ค. 2568</p> <p>ปรับปรุง: 23 พ.ค. 2568</p> <p>ตอบรับ: 26 พ.ค. 2568</p> <p>เผยแพร่: 31 ธ.ค. 2568</p>	<p>การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาตามการรับรู้ของนิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และ 2) เปรียบเทียบระดับของความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสา จำแนกตามเพศ ชั้นปี คณะ ลักษณะการกู้ยืมและจำนวนปีที่ใช้บริการ ศึกษากับประชากร ได้แก่ นิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ใช้งานระบบกิจกรรมจิตอาสาของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 7,031 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน และสุ่มตัวอย่างสุ่มแบบตามสมัครใจได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 769 คน โดยใช้เครื่องมือได้แก่ แบบวัดความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสา จำนวน 48 ข้อ ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือได้แก่ ค่า IOC มีค่าตั้งแต่ 0.67-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .961 วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบตัวแปรระหว่างตัวแปร Independent sample t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่าระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาโดยรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง พิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่สูงที่สุดตามลำดับ ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของบริการ ด้านความพึงพอใจในการบริการ ด้านประสบการณ์ผู้ใช้ ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และด้านคุณภาพของระบบ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ คณะ และลักษณะการกู้ยืมที่ต่างกันมีการรับรู้ระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาไม่แตกต่างกัน แต่นิสิตที่มีชั้นปี และจำนวนปีที่ใช้บริการต่างกันมีการรับรู้ความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05</p>
<p>คำสำคัญ</p> <p>ระบบกิจกรรมจิตอาสา, กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, ความสำเร็จของระบบ</p>	
<p>*ผู้รับผิดชอบบทความ</p> <p>อีเมล: Tippayarat.p@ku.th</p>	

อ้างอิงบทความนี้ (APA 7th Edition):

ทิพย์รัตน์ ปานสอน, วรณวิศา สีนุสรณ์ คล้ายจำแลง, และ สุชาติดา นันทะไชย. (2568). ระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. *วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์*, 40(3), 1-14.



The success level of the volunteering activities system (VAS) of Kasetsart University

Tippayarat Pansorn^{1*}, Wanwisa Suebnusorn Klaijumlang², and Suchada Nanthachai³

^{1,2,3}Department of Education, Faculty of Education, Kasetsart University

Article Info.

Article history

Received: 4 Mar. 2025

Revised: 23 May 2025

Accepted: 26 May 2025

Published: 31 Dec. 2025

Keywords

volunteer activity system,
Student Loan Fund, system
success

*Corresponding author

Email: Tippayarat.p@ku.th

Abstract

This study is a quantitative research which aimed to (1) investigate the perceived success level of the volunteer activity system among Student Loan Fund (SLF) recipients, and (2) compare the perceived success levels of the system among SLF recipients, categorized by gender, year of study, level, faculty, type of loan, and years of system usage. A sample of 769 SLF recipients utilizing the system at Kasetsart University was selected using Volunteer sampling based on Krejcie and Morgan's table. A 48-item questionnaire, verified for validity (IOC 0.67–1.00) and reliability (Cronbach's alpha = .961), was used for data collection. Independent sample t-tests and one-way ANOVA were used to analyze the data and compare variables. The findings revealed that the overall average success level of the system was 3.88, indicating a relatively high level of success. The success dimensions, in order from highest to lowest rating, included perceived benefits, information quality, service quality, service satisfaction, and user experience all rated at a relatively high level, while system quality was rated at a moderate level. Comparison of success levels based on personal factors showed no significant differences across gender, faculty, and loan type. However, significant differences were found in success levels based on year of study and years of system usage at the .05 significance level.

Cite this article (APA 7th Edition):

Pansorn, T., Klaijumlang, W. S., & Nanthachai, S. (2025). The success level of the volunteering activities system (VAS) of Kasetsart University. *Journal of Kasetsart Educational Review*, 40(3), 1–14.

บทนำ

การศึกษาที่มีความสำคัญต่อมนุษย์เป็นอย่างมาก เพราะเป็นประตูเปิดทางสำหรับการประสบความสำเร็จในชีวิต เป็นแนวทางในการแสวงหารายได้ และการทำงานที่มั่นคง ดังนั้นจึงเกิดนโยบายในการบริการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เกิดโรงเรียน และมหาวิทยาลัยมากมายที่คอยให้ความรู้เพื่อเปิดโอกาสให้กับนิสิตนักศึกษาตอบรับนโยบายการศึกษาตลอดชีวิต (กษมา ช่วยยิ้ม และคณะ, 2563) แต่การศึกษาเป็นสิ่งที่เรียกได้ว่าต้องใช้ทุนทรัพย์พอสมควรในการเข้าถึงโอกาสทางการศึกษานั้น ๆ ประกอบกับสถานการณ์เศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางสังคม วิกฤตการณ์ต่าง ๆ เป็นหนึ่งเหตุผลที่ทำให้ครอบครัวจำนวนมากน้อยต้องถูกลดทอนรายได้ ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการส่งเสียบุตรหลานให้ได้รับการศึกษา เด็กหลายคนต้องสูญเสียโอกาสทางการศึกษาเพราะขาดกำลังทรัพย์ในการเล่าเรียน (เรียมลักษ์ วิระพันธ์, 2559) จึงเป็นที่มาของกองทุนเงินให้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ได้สนับสนุนให้เกิดการเข้าถึงทางการศึกษากับเด็กกลุ่มนี้

กยศ. เป็นกองทุนที่ช่วยสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการศึกษา และค่าครองชีพให้นิสิต โดยมีเงื่อนไขให้ผู้กู้ยืมทำกิจกรรมจิตอาสาปีการศึกษาอย่างน้อย 36 ชั่วโมงเพื่อประกอบการกู้ยืม (Student Loan Fund, 2024) หน่วยกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กองพัฒนานิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่รับผิดชอบให้บริการด้านการกู้ยืมกับนิสิตตั้งแต่การรับสมัคร ตรวจสอบเอกสาร เบิกเงิน จนจบการศึกษาตลอดการกู้ยืมตามหลักสูตร ซึ่งแต่เดิมกระบวนการในการรับ-ส่งเอกสารประกอบการกู้ยืมในแต่ละปีการศึกษาที่มหาวิทยาลัยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบค่อนข้างมาก เนื่องจากเอกสารประกอบมีจำนวนมาก เช่น ใบเบิกเงิน สำเนาบัตรประชาชน หนังสือรับรองรายได้ ผลการลงทะเบียนเรียน และแบบบันทึกกิจกรรมจิตอาสา ซึ่งเอกสารที่เป็นปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ หลักฐานการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาของนิสิต เพราะมีความหลากหลายและต้องตรวจสอบความถูกต้องในการเข้าร่วม รวมถึงจำนวนหลักฐานต่อคนมีหลายรายการ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการรับบริการของนิสิต และการรวบรวมส่งเอกสารไปยังกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ส่วนกลางเกิดความล่าช้า เป็นเหตุให้นิสิตได้รับเงินกู้ยืมล่าช้าตามไปด้วย

จากการดำเนินงานของหน่วยกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเผชิญปัญหาความล่าช้าในการตรวจสอบเอกสาร จึงเป็นเหตุผลที่หน่วย กยศ. เกิดแนวคิดในการพัฒนาการบริการให้เกิดความรวดเร็ว เพราะการพัฒนาการให้มีความรวดเร็วสามารถให้เกิดความพึงพอใจและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้ (นิวัฒน์ เจริญศิริ, 2566) หน่วยกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจึงได้ริเริ่มสำรวจการพัฒนาแนวทางการให้บริการเพื่อแก้ปัญหาการตรวจสอบเอกสารล่าช้า ด้วยการสัมภาษณ์นิสิตผู้ใช้บริการ โดยได้เป็นแนวทางคือการพัฒนากระบวนการให้บริการเพื่อแก้ปัญหาค่าใช้จ่ายการตรวจสอบเอกสารล่าช้า ด้วยการเปิดใช้งานครั้งแรกในปี พ.ศ. 2565 โดยเป็นระบบสำหรับนิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ช่วยในการรวบรวมหลักฐานการเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา ได้แก่ รูปถ่ายการเข้าร่วมกิจกรรม ใบรับรองหรือประกาศนียบัตรของตนเองที่ใช้ยืนยันว่าผู้กู้ยืมมีการทำกิจกรรมจิตอาสาตามที่กองทุนฯ กำหนด และส่งหลักฐานผ่านระบบให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและจะได้รับรายงานรายงานผลการเข้าร่วมกิจกรรมเป็นเอกสารเพียง 1 แผ่น ช่วยลดการเก็บเอกสารและลดการใช้ทรัพยากร สอดคล้องกับเป้าหมายความยั่งยืนให้ข้อที่ 4

การส่งเสริมการศึกษาและข้อที่ 15 ปกป้อง พื้นฟู และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน ระบบกิจกรรมจิตอาสาได้ถูกพัฒนาต่อเนื่องมาทุกภาคการศึกษา โดยการประเมินและสัมภาษณ์นิสิตผู้ใช้บริการ

แม้ว่าประโยชน์ของระบบกิจกรรมจิตอาสาสามารถลดเวลาการให้บริการ และเกิดความสะดวกกับนิสิตนั้น แต่อย่างไรก็ตามพบว่ายังไม่มีงานวิจัยใดที่บอกประโยชน์ หรือประสิทธิภาพของระบบดังกล่าวอย่างชัดเจน ทั้งหมดนี้จึงเป็นที่มาของผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานและผู้พัฒนาระบบ เกิดแนวคิดในการศึกษาระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาตามการรับรู้ของนิสิต และเปรียบเทียบระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสา กับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของนิสิตว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อหาข้อมูลเชิงประจักษ์ยืนยันความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสา และเปรียบเทียบความสำเร็จของระบบกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานระบบ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาตามการรับรู้ของนิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับของความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาตามการรับรู้ของนิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี คณะ ลักษณะการกู้ยืมและจำนวนปีที่ใช้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

1. นิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีเพศที่ต่างกัน มีระดับการรับรู้ระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาต่างกัน
2. นิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะที่ต่างกัน มีระดับการรับรู้ระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาต่างกัน
3. นิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ต่างกัน มีระดับการรับรู้ระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาต่างกัน
4. นิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีลักษณะการกู้ยืมที่ต่างกัน มีระดับการรับรู้ระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาต่างกัน
5. นิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีจำนวนปีที่ใช้งานที่ต่างกัน มีระดับการรับรู้ระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาต่างกัน

การตรวจเอกสาร

1. ความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสา แนวคิดนี้พัฒนามาจากพื้นฐาน 2 แนวคิด ได้แก่ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และระบบกิจกรรมจิตอาสา โดยได้ทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ และประยุกต์แนวคิดหลักของความสำเร็จของระบบโดยใช้โมเดลแห่งความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean (2003) ร่วมกับ

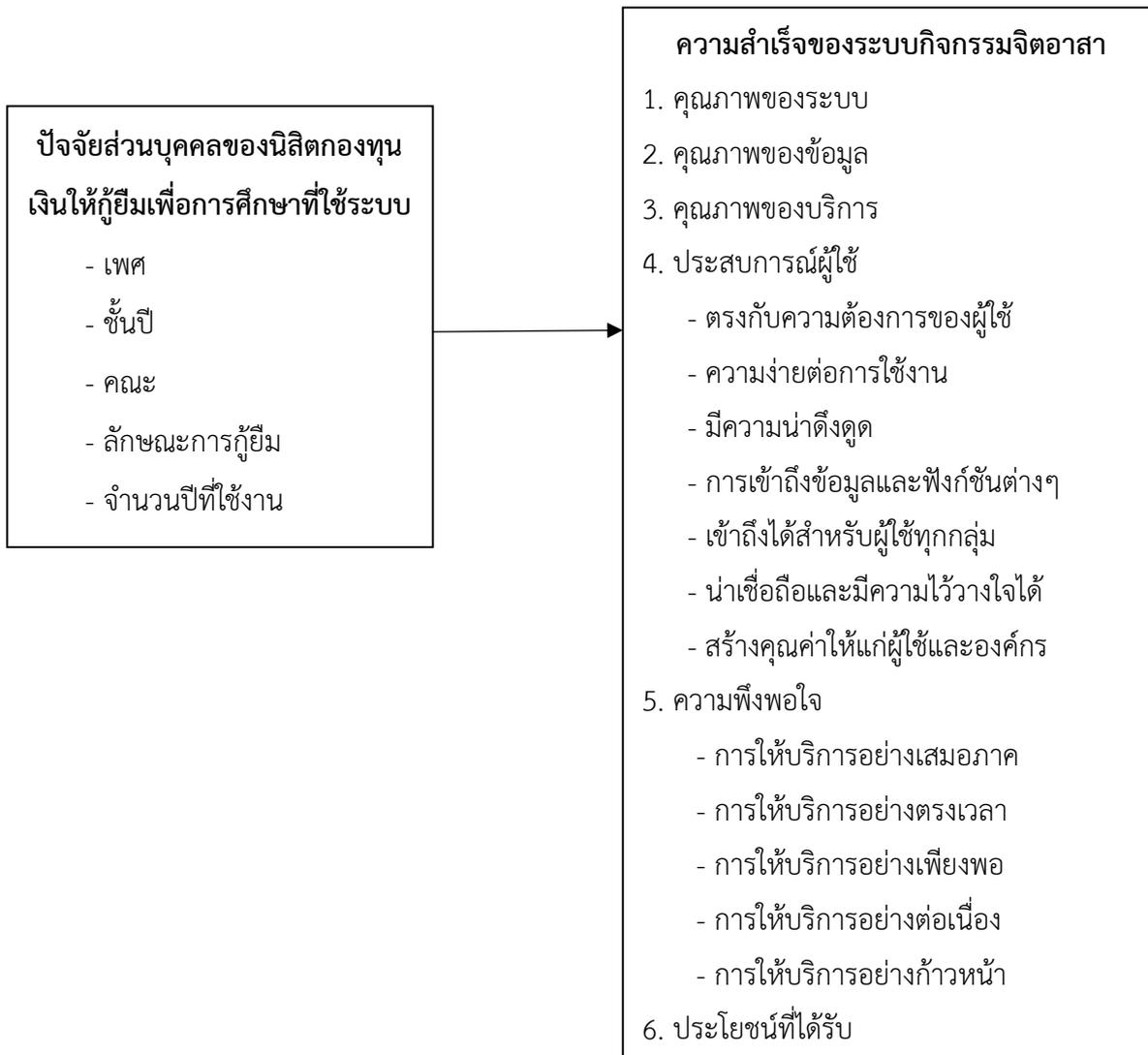
แนวคิดที่สามารถเติมเต็มให้มีความครอบคลุมมากขึ้น ได้แก่ แนวคิดประสบการณ์ผู้ใช้ (Morville & Callender, 2010) และความพึงพอใจในการให้บริการ (Millet, 1954) โดยองค์ประกอบของตัวแปรความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาทั้งหมด 6 ด้าน โดยใช้แนวคิดโมเดลแห่งความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean (2003) จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของบริการ และประโยชน์ที่ได้รับของระบบ แนวคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ผู้ใช้ ของ Morville & Callender (2010) และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของ Millet (1954)

2. ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ เป็นตัวชี้วัดที่จะประเมินความสำเร็จของหน่วยงาน (Seddon, 1997) และยังรวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน ประสบการณ์การใช้งานที่มีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่มีคุณภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้และทำให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานภาพรวม (ญาณิศา พลอยชุม, 2557) อีกทั้งยังทำให้เกิดประสบการณ์การใช้งานที่สะดวกสบาย ทั้งนี้ระบบต้องมีคุณภาพเพียงพอที่จะช่วยเหลือผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว (วิศวะ การระเกตุ, 2560)

3. ระบบกิจกรรมจิตอาสา (Volunteering Activities System) กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษากำหนดเงื่อนไขของการกู้ยืม โดยให้ผู้กู้ยืมทำกิจกรรมจิตอาสาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในระหว่างปีการศึกษาที่ต้องการกู้ยืม ต่อเนื่อง จำนวน 36 ชั่วโมง ผู้วิจัยจึงสร้างระบบเพื่อรองรับการใช้งานในส่วนนี้ที่เป็นปัญหาทำให้เกิดความล่าช้า โดยการสำรวจปัญหา ความคาดหวังจากระบบ ระบบ VAS ถูกออกแบบและพัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของนิสิตเป็นหลัก โดยมีวัตถุประสงค์ในการช่วยลดขั้นตอนอำนวยความสะดวกด้านการบันทึกกิจกรรมจิตอาสา ลดระยะเวลาการส่งเอกสาร เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนช่วยในการสร้างนวัตกรรม การพัฒนาการให้บริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพและยังดำเนินงานภายใต้เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)

การพัฒนาระบบกิจกรรมจิตอาสา รูปแบบการทำงานของระบบกิจกรรมจิตอาสา เริ่มจากการที่เจ้าหน้าที่นำข้อมูลผู้กู้ยืมลงเป็นฐานข้อมูลในระบบ โดยจะมีการอัปเดตเพิ่มข้อมูลของนิสิตผู้กู้ยืมรายใหม่ในทุก ๆ ปี ผู้ใช้งานสมัครเข้าใช้งานได้ด้วยตนเอง และนำเอกสารหลักฐานการเข้าร่วมกิจกรรมบันทึกลงในระบบได้จากทุกที่ โดยหลักฐานอาจเป็นเพียงไฟล์หรือภาพถ่าย เมื่อนิสิตยืนยันการส่งข้อมูลเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบหลักฐานและอนุมัติ หากมีแก้ไขระบบจะส่งข้อความแก้ไขไปยังบัญชีผู้ใช้งานเพื่อแก้ไขและส่งใหม่อีกครั้ง เมื่ออนุมัติทั้งหมดเรียบร้อยแล้วผู้ใช้งานสามารถรายงานผลการทำกิจกรรมเป็นเอกสาร 1 แผ่นส่งประกอบการส่งเอกสารในปีการศึกษาถัดไปได้ทันที จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดที่กล่าวมานั้น สามารถเขียนกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรได้แก่ นิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ใช้ระบบบันทึกชั่วโมงกิจกรรมจิตอาสา 7,031 คน ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยแนวคิดเครซีและมอร์แกน (Krejcie, 1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 364 คน ผู้วิจัยจึงใช้การสุ่มแบบตามสมัครใจ (Volunteer sampling) ผ่าน 2 ช่องทาง ได้แก่ 1) แอปพลิเคชันไลน์ ได้รับการตอบกลับ 427 คน และ 2) แอปพลิเคชันเฟซบุ๊กได้รับการตอบกลับ จำนวน 342 คน รวมทั้งสิ้น 769 คน ซึ่งมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้คำนวณไว้ แต่การมีตัวอย่างจำนวนมากสามารถช่วยให้ผลลัพธ์เป็นตัวแทนที่ดีขึ้นของประชากร (Cohen et.al, 2018) ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบเข้ามา

เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยพัฒนาเครื่องมือแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล และส่วนที่ 2 แบบสอบถามความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสา ประยุกต์จากแนวคิดของ D&M IS Success Model (DeLone & McLean, 2003) ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) คุณภาพของระบบ 2) คุณภาพของข้อมูล 3) คุณภาพของบริการ 4) ประสิทธิภาพผู้ใช้ 5) ความพึงพอใจ และ 6) ประโยชน์ที่ได้รับ โดยในข้อที่ 4) ประสิทธิภาพผู้ใช้ ประยุกต์จากแนวคิดของ Peter Morville และ 5) ความพึงพอใจประยุกต์ข้อคำถามจากแนวคิดของ Millet (1954) ประกอบด้วยข้อคำถามใน 5 ด้าน มีจำนวนข้อคำถาม 48 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจำนวน 48 ข้อ ด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.67–1.00 และหาความเชื่อมั่นกับนิตินิติที่ใช้งานระบบได้เท่ากับ .961 และมีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้ 1) คุณภาพของระบบ จำนวน 3 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น .905 2) คุณภาพของข้อมูล จำนวน 3 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น .750 3) คุณภาพของบริการ จำนวน 3 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น .738 4) ประสิทธิภาพผู้ใช้ จำนวน 21 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น .945 5) ความพึงพอใจ จำนวน 15 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น .883 และ 6) ประโยชน์ที่ได้รับ จำนวน 3 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น .882

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. หลังจากเครื่องมือได้ตรวจสอบคุณภาพเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางออนไลน์เพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตามสะดวก ผ่าน 2 ช่องทางได้แก่ แอปพลิเคชันไลน์และแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก
2. เมื่อได้รับการตอบกลับผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลของการตอบกลับทุกฉบับ
3. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการตอบแบบสอบถาม คือ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงบรรยาย โดยวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้วยค่าร้อยละ (Percentage) และระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาของนิตินิติด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอ้างอิงเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ชั้นปี คณะ ลักษณะการกู้ยืม และจำนวนปีที่ใช้บริการ เปรียบเทียบระหว่างตัวแปร Independent sample t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่านิตินิติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 565 คน (ร้อยละ 73.47) ถัดมาคือเพศชาย จำนวน 204 คน (ร้อยละ 26.53) ชั้นปีการศึกษาพบว่า เป็นนิตินิติชั้นปีที่ 1 จำนวน 273 คน (ร้อยละ 35.50) ชั้นปีที่ 2 จำนวน 270 คน (ร้อยละ 35.11) ชั้นปีที่ 3 จำนวน 180 คน (ร้อยละ 23.41) และชั้นปีที่ 4 จำนวน 46 คน (ร้อยละ 6.98) คณะที่ นิตินิติศึกษาอยู่ได้แก่คณะสังคมศาสตร์ จำนวน 109 คน (ร้อยละ 14.17) คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 105 คน (ร้อยละ 13.65) และคณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 81 คน (ร้อยละ 10.53) ลักษณะการกู้ยืมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ ลักษณะที่ 2 (ศึกษา

ในสาขาที่เป็นความต้องการหลัก) จำนวน 436 คน (ร้อยละ 56.70) ถัดมาคือ ลักษณะที่ 1 (ขาดแคลนทุนทรัพย์) จำนวน 308 คน (ร้อยละ 40.05) และน้อยที่สุดคือ ลักษณะที่ 3 (ศึกษาในสาขาที่ขาดแคลน) จำนวน 25 คน (ร้อยละ 3.25) และจำนวนปีที่ใช้งาน พบว่า นิสิตที่ใช้งานมาแล้ว 1 ปีมีจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 480 คน (ร้อยละ 62.42) ถัดมา คือ ใช้งานมาแล้ว 2 ปี จำนวน 168 คน (ร้อยละ 21.85) และ ใช้งานมาแล้ว 3 ปี จำนวน 121 คน (ร้อยละ 15.73)

ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1) ระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาตามการรับรู้ของนิสิตของทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ผู้วิจัยนำเสนอค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาตามการรับรู้ของนิสิตของทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับของความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาตามการรับรู้ของนิสิต

ด้าน	M	SD	ระดับ
ด้านคุณภาพของระบบ	3.38	0.87	ปานกลาง
ด้านคุณภาพของข้อมูล	4.03	0.65	ค่อนข้างสูง
ด้านคุณภาพของบริการ	3.92	0.74	ค่อนข้างสูง
ด้านประสบการณ์ผู้ใช้			
1) ตรงกับความต้องการของผู้ใช้	3.78	0.77	ค่อนข้างสูง
2) ความง่ายต่อการใช้งาน	3.86	0.77	ค่อนข้างสูง
3) ความน่าดึงดูดของระบบ	3.72	0.76	ค่อนข้างสูง
4) ข้อมูลและฟังก์ชันต่าง ๆ	3.75	0.78	ค่อนข้างสูง
5) การเข้าถึงได้สำหรับผู้ใช้ทุกกลุ่ม	3.70	0.88	ค่อนข้างสูง
6) น่าเชื่อถือและมีความไว้วางใจได้	4.00	0.67	ค่อนข้างสูง
7) สร้างคุณค่าให้แก่ผู้ใช้และองค์กร	4.18	0.72	ค่อนข้างสูง
<i>ค่าเฉลี่ย</i>	<i>3.86</i>	<i>0.65</i>	<i>ค่อนข้างสูง</i>
ด้านความพึงพอใจในการบริการ			
1) การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.27	0.67	สูง
2) การให้บริการอย่างตรงเวลา	4.10	0.69	ค่อนข้างสูง
3) การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.91	0.77	ค่อนข้างสูง
4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.50	0.96	ค่อนข้างสูง
5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.81	0.78	ค่อนข้างสูง
<i>ค่าเฉลี่ย</i>	<i>3.92</i>	<i>0.65</i>	<i>ค่อนข้างสูง</i>
ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	4.12	0.69	ค่อนข้างสูง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.88	0.61	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($M=3.88$, $SD=0.61$) และเมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ($M=4.12$, $SD=0.69$) ด้านคุณภาพของข้อมูล ($M=4.03$, $SD=0.65$) ด้านคุณภาพของบริการ ($M=3.91$, $SD=0.74$) ด้านความพึงพอใจในการบริการ ($M=3.92$, $SD=0.65$) ด้านประสบการณ์ผู้ใช้ ($M=3.86$, $SD=0.65$) ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และด้านคุณภาพของระบบ ($M=3.38$, $SD=0.87$) อยู่ในระดับปานกลาง

2) เปรียบเทียบระดับของความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาตามการรับรู้ของนิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี คณะ ลักษณะการกู้ยืมและจำนวนปีที่ใช้งาน

ผู้วิจัยนำเสนอการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาตามการรับรู้ของนิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาจำแนกตามเพศ

เพศ	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
ชาย	3.82	0.60	-1.536	.125
หญิง	3.90	0.61		

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับของความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาด้านย่อยพบว่า นิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมี ระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาทั้งด้านประสบการณ์ผู้ใช้ และความพึงพอใจในการบริการไม่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยนำเสนอการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาตามการรับรู้ของนิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชั้นปี ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาจำแนกตามชั้นปี

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ระหว่างกลุ่ม	20.803	3	6.934	20.357*	.000
ภายในกลุ่ม	260.591	765	.341		
รวม	281.394	768			

*หมายเหตุ $p < .05$

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกันมีระดับของความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตาม

สมมติฐาน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกันมีระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาทั้งด้านประสบการณ์ผู้ใช้ และความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบระดับของความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสา จำแนกเป็นรายคู่โดยใช้การทดสอบรายคู่ตามวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่านิสิตที่อยู่ในชั้นปีที่ 1 มีระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาสูงกว่านิสิตที่อยู่ในชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยนำเสนอการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาตามการรับรู้ของนิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาจำแนกตามคณะ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ระหว่างกลุ่ม	8.406	15	.560	1.546	.083
ภายในกลุ่ม	272.988	753	.363		
รวม	281.394	768			

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีคณะแตกต่างกันมีระดับของความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีคณะแตกต่างกันมีระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาทั้งด้านประสบการณ์ผู้ใช้ และความพึงพอใจในการบริการไม่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยนำเสนอการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาตามการรับรู้ของนิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการกู้ยืม ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาจำแนกตามลักษณะการกู้ยืม

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ระหว่างกลุ่ม	.326	2	.163	.444	.642
ภายในกลุ่ม	281.068	766	.367		
รวม	281.394	768			

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีลักษณะการกู้ยืมแตกต่างกันมีระดับของความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีลักษณะการกู้ยืมแตกต่างกันมีระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาทั้งด้านประสบการณ์ผู้ใช้ และความพึงพอใจในการบริการไม่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยนำเสนอการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาตามการรับรู้ของนิสิต กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนปีที่ใช้งาน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาจำแนกตามจำนวนปีที่ใช้งาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	7.437	2	3.718	10.397*	.000
ภายในกลุ่ม	273.958	766	.358		
รวม	281.394	768			

*หมายเหตุ $p < .05$

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีจำนวนปีที่ใช้งานแตกต่างกันมีระดับของความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า นิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีจำนวนปีที่ใช้งานแตกต่างกันมีระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาทั้งด้านประสบการณ์ผู้ใช้ และความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบระดับของความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสา จำแนกเป็น รายคู่โดยใช้การทดสอบรายคู่ตามวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่านิสิตที่มีจำนวนปีการใช้งาน 1 ปี มีระดับของความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาสูงกว่านิสิตที่มีจำนวนปีการใช้งาน 2 และ 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.88 อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีลำดับสูงที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อาจเพราะระบบกิจกรรมจิตอาสาทำให้เกิดความสะดวกในการใช้งาน และส่งผลให้กระบวนการรับบริการมีความสะดวกมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Shargabi et al. (2021) ที่ได้ศึกษาการนำระบบการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศในมหาวิทยาลัย Jazan ผลการศึกษาพบว่าด้านประโยชน์ที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก และมีแนวโน้มในทางบวกชัดเจน ด้านคุณภาพของข้อมูล ที่มีค่าเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะระบบมีความปลอดภัย ใช้งานง่าย และตรงกับความต้องการของนิสิตทำให้มีค่าเฉลี่ยที่สูง สอดคล้องกับการศึกษาของ Kurt (2019) ที่ได้ศึกษาการตรวจสอบระบบการเรียนรู้แบบออนไลน์ผ่านโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศในประเทศอิตาลี ที่พบว่าด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ และจึงส่งผลต่อความสำเร็จของระบบ ด้านคุณภาพของบริการ สะท้อนให้เห็นประโยชน์ของระบบว่าเป็นประโยชน์ และมีคุณภาพของข้อมูลและการบริการที่เหมาะสม สอดคล้อง

กับการศึกษาของ นาลิน เทียมแก้ว (2560) ที่พบว่าการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนการใช้งานระบบกิจกรรมจิตอาสาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนปีการใช้งานน้อยกว่า (1 ปี) มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนปีการใช้งานมากกว่า (2-3 ปี) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบกิจกรรมจิตอาสาได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 3 ปีจนถึงปัจจุบัน บนพื้นฐานแนวคิด PDCA ของ Edwards Deming (ณัฐธัญพัชร อ่อนตาม, 2562) มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีคุณภาพ และยังพัฒนากระบวนการด้วยแนวคิดกระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (7 Step problem solving) (วัชรินทร์ คงพิบูลย์, 2566) โดยรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นจริงมาสังเคราะห์เพื่อพัฒนาระบบ ค้นหารูปแบบที่ช่วยให้ระบบสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่นิสิตที่ใช้งานมาจำนวนหลายปีจะได้รับประสบการณ์ระหว่างการพัฒนากระบวนการทำให้เกิดการรับรู้ระดับความสำเร็จของระบบที่น้อยกว่าได้

โดยผลการทดสอบสมมติฐานนี้สอดคล้องกับปัจจัยส่วนบุคคลปีการศึกษาที่พบว่า ชั้นปีทำให้มีแตกต่างต่างกันของระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่านิสิตที่อยู่ในชั้นปีที่ 1 มีระดับของความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาสูงกว่านิสิตที่อยู่ในชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ทั้งนี้อาจเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 เป็นนิสิตที่เพิ่งเริ่มต้นการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา และตามระเบียบของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (2568) นิสิตชั้นปีที่ 1 ต้องผ่านการปฐมนิเทศจึงได้รับข้อมูลที่ควรต้องรู้ และได้รับการอบรมการใช้งานระบบจนเกิดความเข้าใจในระบบกิจกรรมจิตอาสาเป็นอย่างดีแล้ว ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในชั้นปีที่ 1 มีการรับรู้ระดับความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาที่สูงกว่าชั้นปีอื่น ๆ สอดคล้องการศึกษา Kovaleski & Selya (2019) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการประสิทธิผลของข้อมูลต่อผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของนักเรียน พบว่า การมีข้อมูลที่ดี มีประสิทธิภาพส่งผลต่อคุณภาพในการเรียนของนักเรียนได้ และนอกจากนี้ พบว่า นิสิตที่มีเพศ คณะ ลักษณะการกู้ยืมที่แตกต่างกัน มีระดับของความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาโดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะระบบถูกพัฒนาขึ้นมาโดยให้สามารถใช้ได้กับทุกคน เข้าถึงได้ จึงทำให้ความต่างของปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ไม่ส่งผลให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าความสำเร็จของระบบกิจกรรมจิตอาสาด้านคุณภาพของระบบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุด จึงเห็นควรเสนอว่าผู้ดูแลระบบควรปรับปรุงให้ใช้งานง่ายและมีความรวดเร็วมากขึ้น
2. ผลการวิจัยพบว่าระดับความสำเร็จของระบบของนิสิตแต่ละชั้นปีการศึกษา และจำนวนปีที่ใช้งานพบว่าเมื่อพัฒนาระบบแล้วทำให้นิสิตเกิดระดับความพึงพอใจและความสำเร็จของระบบที่สูงขึ้น จึงเห็นควรเสนอแก่มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานให้มีการพัฒนาระบบให้มีความต่อเนื่องเช่นเดิม เพื่อทำให้ระดับความสำเร็จของนิสิตมีผลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3. ระบบกิจกรรมจิตอาสา ควรมีการส่งเสริมให้ต่อยอดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์เชิงนโยบาย ได้แก่การประชุม สัมมนาเพื่อเผยแพร่ความรู้เบื้องต้นอาจเป็นการเผยแพร่ความรู้ของระบบไปยังวิทยาเขตต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย จากนั้น สามารถเผยแพร่แนวปฏิบัติไปยังมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่ประสบปัญหาเช่นเดียวกันได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) ทำให้นิสิตที่ใช้บริการได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เกิดความเข้าใจปัญหาและแนวทางแก้ไขสะท้อนความเป็นจริง และเหมาะสมกับบริบท และสามารถขยายผลการวิจัยได้ในระยะยาว และเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ใช้ได้จริง

2. พัฒนาแนวทางปรับปรุงระบบโดยให้นิสิตเข้ามามีส่วนร่วมในเก็บข้อมูล เพื่อให้แนวทางพัฒนาที่มีความลุ่มลึก เกิดเป็นแนวทางจากผู้ใช้งานจริงด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ

ข้อจำกัดของงานวิจัย

1. ข้อจำกัดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากการเก็บข้อมูลของนิสิตกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงไม่สามารถขยายผลไปยังนิสิต นักศึกษา มหาวิทยาลัยอื่นได้

2. ข้อจำกัดในการพัฒนาระบบ แม้ว่าผู้วิจัยจะเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรงของหน่วยกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา แล้ว แต่เนื่องจากไม่สามารถแก้ไขระบบด้วยตนเอง จึงต้องมีการประสานงานกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์เพื่อปรับแก้ระบบ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงทำให้การพัฒนาระบบมีความล่าช้าและไม่สามารถทำได้ในทันที

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กวิสรา ภัคตินอก. (2564). *คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป่าตังในกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. DSpace at Bangkok University.

กษมา ช่วยยิ้ม, นัฐจรี เจริญสุข, และ ไสภณ เพ็ชรพวง. (2563). การพัฒนารูปแบบการสร้างความสุขในการทำงาน ของผู้บริหารและครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(6), 184–200.

ญาณิศา พลอยชุม. (2557). *อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้ บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. DSpace at Bangkok University.

ณัฐธินพัสร์ อ่อนตาม. (2562). เทคนิคการบริหารงานแบบ PDCA (Deming Cycle) . *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพ การบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย*, 1(3), 39–46.

- ธิดา มธูรสพรวัฒนา. (2561). *ทัศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ generation*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU Digital Collections.
- นาลิน เทียมแก้ว. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิวัฒน์ เจริญศิริ. (2566). การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. *วารสารครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*, 17(2), 273–291.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.
- เรียมลักษณ์ วิระพันธ์. (2559). *การศึกษาสภาพชีวิตที่เสี่ยงต่อการออกกลางคันของนักเรียนประถมศึกษา โรงเรียนวัดข้างคลอง สังกัดสำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- วัชรินทร์ คงพิบูลย์. (2566). การจัดการเรียนรู้ตามแนวทางการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์. *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม*, 22(1), A1–A4.
- วิชาว การะเกตุ. (2560). โมเดลสนับสนุนการยอมรับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือบริษัท Financial Technology Startup. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*, 13(3), 1–8.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Research methods in education* (8th ed.). Routledge.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Kovaleski, M., & Selya, A. S. (2019). Student data completeness and academic performance: An empirical study. *School Effectiveness and School Improvement*, 30(1), 1–18
- Krejcie, R. V. (1970). *Determining sample size for research activities*. Educational Psychol Meas.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. McGraw-Hill.
- Morville, P., & Callender, J. (2010). *Search patterns: Design for discovery*.
- Peter, M., & Rosenfeld, L. (2006). *Information architecture for the World Wide Web: Designing large-scale web sites*. O'Reilly Media, Inc.
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of The Delone and Mclean model of IS success. *Information Systems Research*, 8(3), 240-253.