



**การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าศึกษาต่อระบบการรับสมัครนักศึกษา
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ**
**A STUDENT SATISFACTION STUDY ON THE STUDENT ADMISSIONS
SYSTEM OF RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY**
SUVARNNABHUMI

วารางคณา จรุงศรี^{1*} และ ภาวิตา ผสมทรัพย์²

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ^{1,2}

ผู้รับผิดชอบบทความ*: varangkana.c@rmutsb.ac.th

Varangkana Charunsee^{1} and Pavita Phasomsup²*

Office of Academic Promotion and Registration, Rajamangala University of Technology

Suvarnabhumi^{1,2}

Corresponding author: varangkana.c@rmutsb.ac.th*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการรับสมัครนักศึกษาต่อความพึงพอใจของผู้เข้าศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าศึกษาทั้ง 3 ระดับต่อระบบการรับสมัครนักศึกษา ซึ่งมีองค์ประกอบระบบการรับสมัครนักศึกษา 6 องค์ประกอบ ประกอบด้วย รูปแบบเมนูของระบบรับสมัคร ระบบการรับสมัคร คู่มือการใช้งานระบบรับสมัคร การตรวจสอบสถานะหรือส่งเอกสารเพิ่มเติม การประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก และช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบหากพบ ข้อสงสัย โดยเป็นวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาแรกเข้าปีการศึกษา 2567 เลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA

Received: 9 September 2025

Revised: 12 November 2025

Accepted: 18 November 2025

Online publication date: 19 December 2025



ผลการวิจัยพบว่าผู้เข้าศึกษามีความพึงพอใจต่อระบบการรับสมัครในระดับมากที่สุด ทั้ง 3 ระดับ โดยองค์ประกอบที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ การประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก รองลงมาเป็นรูปแบบเมนูของระบบรับสมัคร และช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบหากพบข้อสงสัย ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.36, 4.35 และ 4.30 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบอีกว่าผู้เข้าศึกษาในระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อรูปแบบของระบบรับสมัคร และการประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การรับสมัคร เพื่อการตอบสนองต่ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สื่อสารรวมถึงสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายมากขึ้น

คำสำคัญ : ระบบรับสมัครนักศึกษา / ความพึงพอใจ / มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Abstract

The objectives of this research were to study the student admission system influencing the satisfaction of new students at Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi and to compare satisfaction levels among three educational levels: Vocational Certificate, High Vocational Certificate, and bachelor's degree. The admission system consisted of six components: 1) system menu design, 2) admission regulations, 3) user manual of the admission system, 4) application status checking and additional document submission, 5) announcement of successful applicants, and 6) contact channels with system administrators for inquiries. This quantitative research employed a sample of 400 first-year students in the academic year 2024, selected through simple random sampling. A questionnaire was used as the research instrument, and data were analyzed using the SPSS program. The statistics used for data analysis included percentage, frequency, mean, standard deviation, and One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA).

The findings revealed that the overall satisfaction of new students toward the admission system was at the highest level. The component receiving the highest satisfaction score was the announcement of successful applicants (mean = 4.36), followed by the system menu design (mean = 4.35) and contact



channels with system administrators (mean = 4.30). Additionally, students at different educational levels showed statistically significant differences in satisfaction regarding the system menu design and the announcement of successful applicants at the 0.05 level. The respondents also suggested that the university should expand admission publicity channels and improve the system's responsiveness to various electronic communication devices to enhance accessibility and satisfaction.

Keywords: Student admission system / Satisfaction / Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

บทนำ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจด้านการให้บริการทางการศึกษา ตั้งแต่การรับเข้าศึกษา การจัดการเรียนการสอน การลงทะเบียนเรียน การจัดทำทะเบียนประวัติ จนถึงการสำเร็จการศึกษา โดยการรับสมัครนักศึกษาใหม่เป็นภารกิจสำคัญที่ต้องออกแบบระบบให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย จากเดิมที่เป็นการสมัครด้วยเอกสารและการยื่นใบสมัครด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์ ได้พัฒนาเป็นระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดด้านความสะดวกในการใช้งาน จึงมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Obeid และ Hilles (2022) รวมถึงงานวิจัยของวงศ์สุวรรณ ศรีมนตรีสง่า (2565) และ ศันสนีย์ วิชัยดิษฐ (2567) ที่ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาระบบรับสมัครออนไลน์ช่วยยกระดับประสิทธิภาพ ความสะดวก และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่ปีการศึกษา 2565 เป็นต้นมา ยังไม่ปรากฏการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ภายหลังการปรับปรุงระบบอย่างเป็นรูปธรรม

จากที่กล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงศึกษาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้เข้าศึกษาต่อที่มีต่อระบบการรับสมัครนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้าน เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีในปัจจุบัน



ภาพประกอบที่ 1 หน้าระบบรับสมัครนักศึกษาและเมนูของคู่มือการใช้งานระบบรับสมัคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

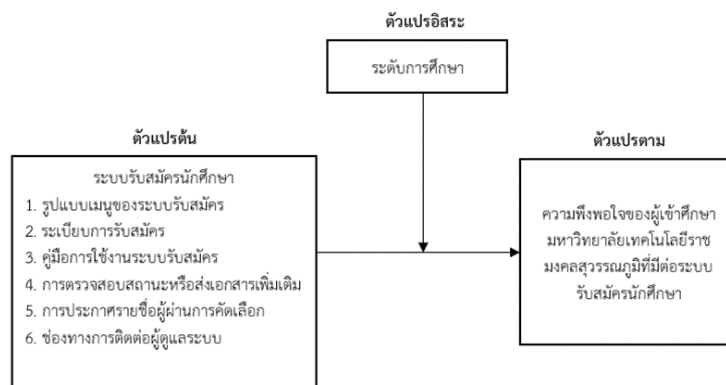
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าศึกษาต่อระบบการรับสมัครนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการการรับสมัครนักศึกษาที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีการสื่อสาร

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้เข้าศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบการรับสมัครนักศึกษาไม่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ได้กรอบแนวคิดของการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรต้น 6 องค์ประกอบ ได้แก่ รูปแบบเมนู ระบบการรับสมัคร คู่มือการใช้งาน การตรวจสอบสถานะหรือส่งเอกสารเพิ่มเติม การประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก และช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบ และมีความพึงพอใจ เป็นตัวแปรตาม และมีระดับการศึกษาเป็นตัวแปรอิสระ ดังภาพประกอบที่ 2



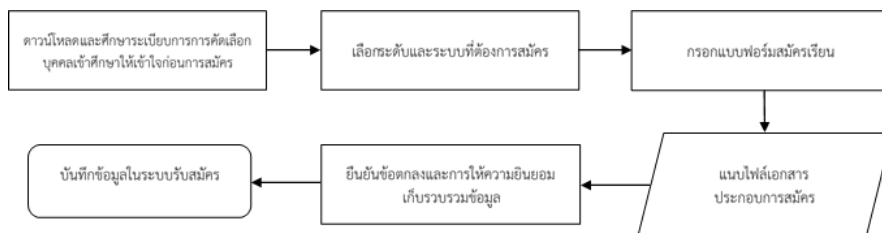
ภาพประกอบที่ 2 กรอบแนวคิดของการวิจัย



จุดเด่นของระบบรับสมัครนักศึกษา

1. รูปแบบเมนูของระบบรับสมัคร เข้าถึงระบบได้ง่าย ใช้งานได้สะดวก หัวข้อเมนูสั้น กระชับ
2. ระเบียบการรับสมัคร กระชับ เข้าใจง่าย สามารถดาวน์โหลดได้รวดเร็ว
3. คู่มือการใช้งานระบบรับสมัคร รูปแบบสีนสวยงาม ข้อความกระชับเข้าใจได้ง่าย
4. การตรวจสอบสถานะหรือส่งเอกสารเพิ่มเติม เข้าถึงเมนูได้สะดวก มีความสเถียร
5. การประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก เข้าถึงได้ง่าย แสดงรายชื่อถูกต้องชัดเจน
6. ช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบ มีหลายช่องทาง มองเห็นได้ง่าย ตอบข้อซักถามได้รวดเร็ว

ขั้นตอนการสมัครเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2567) ได้แสดงขั้นตอนการสมัคร ดังภาพประกอบที่ 3 ไว้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 3 ขั้นตอนการสมัครเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประชากรและกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาแรกเข้า ปีการศึกษา 2567

ระดับการศึกษา	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	175	3.70	14	3.80
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	408	8.65	32	8.67
ปริญญาตรี	4,136	87.65	323	87.53
รวม	4,719	100.00	369	100.00

ประชากร คือ นักศึกษาแรกเข้า ปีการศึกษา 2567 จำนวน 4,719 คน และกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาแรกเข้า จำนวน 369 คน โดยการใช้สูตรการคำนวณของยามาเน่ (Yamane, 1970)



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าศึกษาที่มีต่อระบบการรับสมัครนักศึกษา เป็นคำถามแบบมาตราวัดประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบระบบที่ควรปรับปรุงเป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุผลที่เลือกศึกษาที่มหาวิทยาลัยเป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ และตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด และมีการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ค่า IOC เท่ากับ .93 และนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) ซึ่งมีค่าเท่ากับ .96 อยู่ในระดับสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และร้อยละ ระดับความพึงพอใจต่อระบบการรับสมัครนักศึกษาวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมแปลผลตามเกณฑ์ 5 ระดับ ส่วนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบระบบที่ควรปรับปรุง เหตุผลที่เลือกเข้าศึกษา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และร้อยละ และนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ทั้งนี้ การทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยองค์ประกอบระบบการรับสมัครนักศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการวิจัย

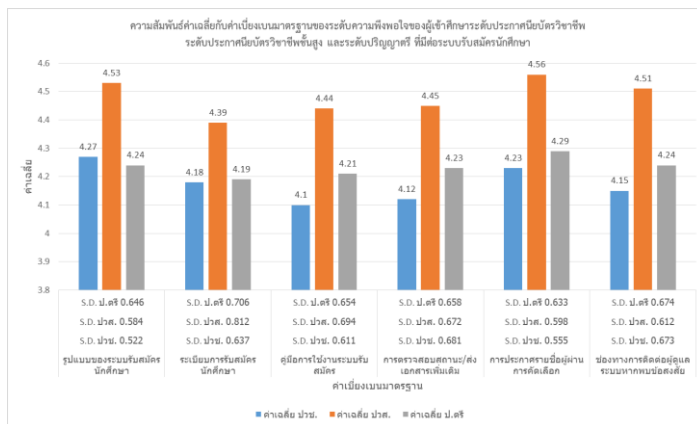
จากการศึกษาระบบการรับสมัครนักศึกษาต่อความพึงพอใจของผู้เข้าศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้ผลการวิจัยรายละเอียดดังต่อไปนี้



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระดับการศึกษาที่สมัครเข้าศึกษาต่อ
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษาที่สมัคร เข้าศึกษาต่อ	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ร้อยละ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	175	14	3.70	15	3.80
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	408	32	8.65	35	8.67
ปริญญาตรี	4,136	323	87.65	350	87.53
รวม	4,719	369	100.00	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน แบ่งเป็นระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 15 คน (3.80%) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 35 คน (8.67%) และระดับปริญญาตรี จำนวน 350 คน (87.53%) เมื่อเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (Yamane, 1970) ซึ่งสรุปได้ว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามสูงกว่ากลุ่มตัวอย่าง สามารถเป็นตัวแทนประชากรของกลุ่มตัวอย่างได้อย่างมีความน่าเชื่อถือ

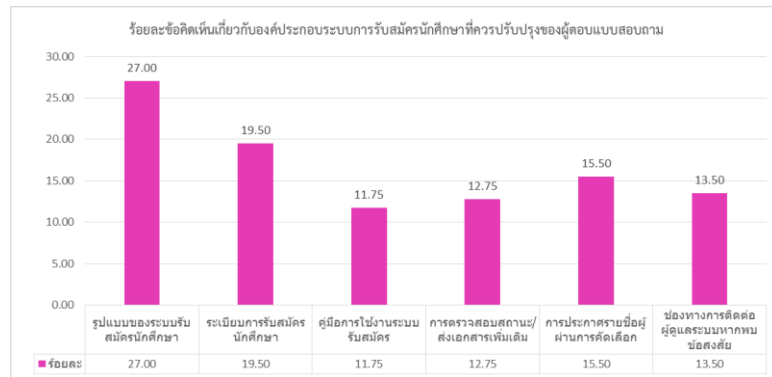


ภาพประกอบที่ 4 ความสัมพันธ์ค่าเฉลี่ยกับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ
ของผู้เข้าศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
ชั้นสูงและระดับปริญญาตรี ที่มีต่อระบบการรับสมัครนักศึกษา

จากภาพประกอบที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบระบบการรับสมัครนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก และรูปแบบของระบบรับสมัครนักศึกษา รองลงมาคือช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบ การตรวจสอบสถานะหรือส่งเอกสารเพิ่มเติม ระเบียบการรับสมัคร และคู่มือการใช้งาน

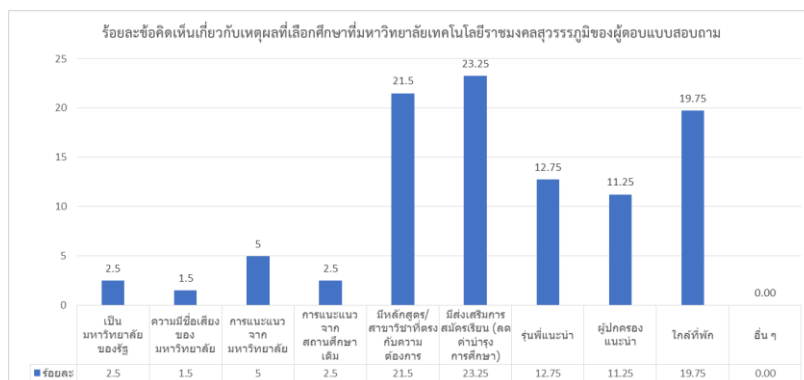


ระบบรับสมัคร ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้เข้าศึกษาระดับ ปวช. พึงพอใจสูงสุดต่อรูปแบบของระบบ ขณะที่ระดับ ปวส. และระดับปริญญาตรีพึงพอใจสูงสุดต่อการประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก และพบว่า คู่มือการใช้งานและระเบียบการรับสมัครเป็นองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด



ภาพประกอบที่ 5 ร้อยละของข้อคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบระบบการรับสมัครนักศึกษาที่ควรปรับปรุงของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากภาพประกอบที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เสนอให้ปรับปรุงองค์ประกอบของระบบการรับสมัครนักศึกษามากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รูปแบบของระบบรับสมัครนักศึกษา ระเบียบการรับสมัครนักศึกษา และการประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาองค์ประกอบดังกล่าวเป็นลำดับแรก โดยควรปรับปรุงรูปแบบและระเบียบการสมัครให้มีเนื้อหากระชับ เข้าใจง่ายยิ่งขึ้น และเพิ่มช่องทางการติดตามการประกาศผลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึง นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย และเพิ่มการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น



ภาพประกอบที่ 6 ร้อยละของข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุผลที่เลือกศึกษาที่มหาวิทยาลัยของผู้ตอบแบบสอบถาม



จากภาพประกอบที่ 6 พบว่า เหตุผลในการเลือกเข้าศึกษาที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการสมัครเรียนในรูปแบบส่วนลดค่าบำรุงการศึกษา การมีหลักสูตร และสาขาวิชาที่ตรงกับความต้องการ และความใกล้ที่พัก ทั้งนี้ การส่งเสริมการสมัครเรียนและการพัฒนา หลักสูตรสะท้อนถึงนโยบายของมหาวิทยาลัยในการสร้างแรงจูงใจแก่ผู้สมัคร ขณะที่ความใกล้ที่พัก สะท้อนว่าผู้เข้าศึกษาส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เดียวกันหรือบริเวณใกล้เคียงกับที่ตั้งของมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับการศึกษาที่เข้าสมัครศึกษาต่อระบบรับสมัคร

องค์ประกอบระบบ การรับสมัคร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
1. รูปแบบของระบบรับสมัคร นักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2.70	2	1.35	3.35	.03
	ในกลุ่ม	160.84	397	.40		
	รวม	163.54	399			
2. ระเบียบการรับสมัคร นักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1.18	2	.59	1.16	.31
	ในกลุ่ม	202.17	397	.50		
	รวม	203.36	399			
3. รูปแบบของระบบรับสมัคร นักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2.70	2	1.35	3.35	.03
	ในกลุ่ม	160.84	397	.40		
	รวม	163.54	399			
4. ระเบียบการรับสมัคร นักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1.18	2	.59	1.16	.31
	ในกลุ่ม	202.17	397	.50		
	รวม	203.36	399			
5. คู่มือการใช้งานระบบ รับสมัคร	ระหว่างกลุ่ม	2.03	2	1.01	2.36	.09
	ในกลุ่ม	170.71	397	.430		
	รวม	172.74	399			
6. การตรวจสอบสถานะและ ส่งเอกสารเพิ่มเติม	ระหว่างกลุ่ม	1.81	2	.91	2.08	.12
	ในกลุ่ม	172.97	397	.43		
	รวม	174.79	399			
7. การประกาศรายชื่อผู้ผ่าน การคัดเลือก	ระหว่างกลุ่ม	2.47	2	1.23	3.14	.04
	ในกลุ่ม	156.45	397	.39		
	รวม	158.93	399			



ตารางที่ 3 (ต่อ)

องค์ประกอบระบบ การรับสมัคร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
8. ช่องทางการติดต่อผู้ดูแล ระบบหากพบข้อสงสัย	ระหว่างกลุ่ม	2.52	2	1.26	2.81	.06
	ในกลุ่ม	177.83	397	.448		
	รวม	180.35	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.04	2	1.02	2.88	.057
	ในกลุ่ม	141.19	397	.35		

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อตรวจสอบ ความแตกต่างของระดับการศึกษาที่เข้าสมัครศึกษาต่อระบบการรับสมัครนักศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ผู้เข้าศึกษาที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบการรับสมัครนักศึกษา ทั้งในภาพรวมและทุกองค์ประกอบ โดยส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น หัวข้อรูปแบบของระบบรับสมัครนักศึกษา และการประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก ที่มีค่า P-Value น้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าผู้เข้าศึกษามหาวิทยาลัยที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรูปแบบของระบบรับสมัครนักศึกษาและการประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก แตกต่างกันอย่างชัดเจนทางสถิติ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของระดับการศึกษาที่เข้าสมัครศึกษา
ต่อระบบการรับสมัครนักศึกษาที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ที่เข้าสมัครศึกษาต่อ	ค่าความ แปรปรวน	ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง	ปริญญาตรี
รูปแบบของระบบรับสมัครนักศึกษา				
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	MD		-.26	.02
	P-Value		.18	.86
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	MD	.26		.29*
	P-Value	.18		.01
ปริญญาตรี	MD	-.02	-.291*	
	P-Value	.86	.01	



ตารางที่ 4 (ต่อ)

ระดับการศึกษา ที่เข้าสมัครศึกษาต่อ	ค่าความ แปรปรวน	ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง	ปริญญาตรี
คู่มือการใช้งานระบบรับสมัคร				
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	MD		-.34	-.10
	P-Value		.09	.54
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	MD	.34		.23*
	P-Value	.09		.04
ปริญญาตรี	MD	.10	-.23*	
	P-Value	.54	.04	
การประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก				
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	MD		-.33	-.05
	P-Value		.08	.72
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	MD	.33		.27*
	P-Value	.08		.01
ปริญญาตรี	MD	.05		-.27*
	P-Value	.72		.01
ช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบหากพบข้อสงสัย				
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	MD		-.36	-.09
	P-Value		.07	.59
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	MD	.36		.27*
	P-Value	.07		.02
ปริญญาตรี	MD	.09	-.27*	
	P-Value	.59	.02	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของระดับการศึกษาที่เข้าสมัครศึกษาต่อระบบการรับสมัครนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (Two-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ พบว่า ผู้เข้าศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านรูปแบบของระบบรับสมัครนักศึกษา (Mean difference=.29, P-Value=.01) ด้านคู่มือการใช้งานระบบรับสมัคร (Mean difference=.23,



P-Value=.04) ด้านการประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก (Mean difference=.27, P-Value=.01) และด้านช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบ (Mean difference=.27, P-Value=.02) โดยในทุกด้านพบว่าผู้ศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าระดับปริญญาตรี

จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจต่อระบบการรับสมัครนักศึกษาในบางองค์ประกอบ โดยเฉพาะระหว่างผู้สมัครระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับปริญญาตรี ที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าผู้สมัครแต่ละระดับการศึกษามีความคาดหวังต่อระบบที่แตกต่างกัน จึงควรมีการปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม

อภิปรายผล

อภิปรายผลการวิจัยพบว่า ผู้ศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีความพึงพอใจต่อระบบการรับสมัครนักศึกษาในระดับมากที่สุด โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก รองลงมาคือรูปแบบของระบบรับสมัคร ช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบ การตรวจสอบสถานะหรือส่งเอกสารเพิ่มเติม ระเบียบการรับสมัคร และคู่มือการใช้งานระบบรับสมัคร ตามลำดับ ทั้งนี้ยังพบว่า ผู้ศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมีความพึงพอใจสูงกว่าระดับอื่นในบางองค์ประกอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้สมัครในแต่ละระดับการศึกษามีความคาดหวังต่อระบบแตกต่างกัน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิกัทร พงษ์เพชร และคณะ (2566) และอัชนี ชาอูร์มย์ (2564) ที่พบว่าระบบรับสมัครหรือระบบบริการออนไลน์ที่มีความสะดวกต่อการใช้งานสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งานในระดับสูง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิมล ประกอบสมบัติ (2566) ที่ระบุว่าปัจจัยด้านฟังก์ชันการใช้งานและความเชื่อมั่นมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อีกทั้งข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุว่าควรปรับปรุงระเบียบการรับสมัครและคู่มือการใช้งานให้เข้าใจง่ายมากขึ้น รวมถึงการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เช่น แชทบอต มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Patel และ Kim (2022) ที่ชี้ให้เห็นว่าแชทบอตสามารถช่วยยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานในระบบบริการออนไลน์ได้อย่างมีนัยสำคัญ



ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาระบบการรับสมัครนักศึกษา มีดังนี้

1. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดีย ควบคู่กับการจัดกิจกรรมแนะแนว และการใช้ AI ในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
2. ควรพัฒนาระบบการประกาศผลและการแจ้งเตือนให้สะดวก รวดเร็ว และนำ AI เช่น แชทบอต มาช่วยตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการสมัคร
3. ควรปรับปรุงระบบรับสมัครให้รองรับการใช้งานบนอุปกรณ์พกพา จัดทำสื่อแนะนำขั้นตอนการสมัคร และนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา. (2563). **คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**. รายงานผลการวิจัย. งานการเงินและบัญชี กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). **การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560**. รายงานผลการวิจัย. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พงศ์ศรัณย์ วงศ์ชนเดช และคณะ. (2566). “อิทธิพลของความพึงพอใจทางดิจิทัล และบุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.” **วารสารบริหารธุรกิจและภาษา**. ปีที่ 11 ฉบับที่ 2. หน้า 48-62.
- พรวิมล ประกอบสมบัติ. (2566). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอนุมัติ-อนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-PP) ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมทางธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภนิดา หมายหาทรัพย์. (2565). **ทัศนคติและคุณภาพการให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลลิตา อุดรชัยนิตย์. (2562). **อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์และความพึงพอใจที่มีต่อความน่าเชื่อถือของระบบ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.



วงศ์สุวรรณค์ ศรีมนตรีสง่า. (2565). “การพัฒนาระบบรับสมัครเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษา.”

วารสารวิชาการที่ประชุมสภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย ปีที่ 11 ฉบับที่ 3. หน้า 118-128.

วิรัตน์ บุตรวาปี, สุกานดา กลิ่นขจร และอนิรุท พิพัฒน์ประภา. (2567). “การพัฒนาภาพลักษณ์และคุณภาพการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อเสริมสร้างความตั้งใจในการใช้บริการของผู้โดยสาร.” **วารสาร มทร.อีสาน ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ปีที่ 11 ฉบับที่ 2. หน้า 1-12.**

วุฒิกัทร พงษ์เพชร, อภิชาติ จำปา และอัจฉริยา ทุมพานิชย์. (2566). “การประยุกต์ใช้แนวคิดแบบอไจล์เพื่อพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ มหาวิทยาลัยนครพนม.” **วารสารศิลปศาสตร์ (วังนางเลิ้ง) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. ปีที่ 3 ฉบับที่ 1. หน้า 49-61.**

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2567). **ระเบียบการการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2567.** พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

คันสนีย์ วิชัยดิษฐ์. (2567). “การพัฒนาระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.” **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2. หน้า 75-94.**

อัษฎิ ชาอูร์มย์. (2564). “การพัฒนาระบบการรับสมัครฝึกอบรมออนไลน์ของสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยีไทย-ฝรั่งเศส มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.” **วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ปีที่ 12 ฉบับที่ 1. หน้า 70-81.**

อิทธิพัทธ์ จันทรสาคร. (2565). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบสารสนเทศภายในอาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. รายงานผลการวิจัย. กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**

Obeid, C., & Hilles, S. M. (2022). “A comparative study of automated vs. semi-automated student admission systems: Efficiency and stakeholder satisfaction”. **Education and Information Technologies. Vol 27 No. 8, pp 11563-11584. <https://doi.org/10.1007/s10639-022-11083-8>**



Patel, R., & Kim, J. (2022). “Enhancing user experience in admission systems: The role of AI-powered chatbots”. **Interactive Learning Environments**. Vol 30 No. 5, pp 789–802. <https://doi.org/10.1080/10494820.2022.2057547>