

การเปิดรับ รับรู้และความพึงพอใจต่อกระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษา

ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชนนิกานต์ เครือยั่งยืน^{1*} รองศาสตราจารย์ ดร.พทุธ สกุลช่างสังจะทัย²

รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยะลักษณ์ พุทธวงศ์³ นายกิตติศักดิ์ อัสวภูมิไกร⁴ นางกานต์พิชชา วิมลสกุลตรา⁵

นางสาวพนัสนันท์ กฤตศิลป์⁶ และนายสังเวียน กุณา⁷

¹สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

*ที่อยู่ E-mail chonnikarn@reg.cmu.ac.th

1.แนวปฏิบัติที่ดีในด้าน วิจัย/นวัตกรรม

2.บทนำ/ที่มาและความสำคัญ

หนึ่งในการบริหารงานและการดำเนินงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ การกึ่งในการดำเนินงานในส่วนของการรับบุคคลเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และในการรับบุคคลเข้าศึกษามีกลุ่มผู้รับบริการคือ ผู้สมัครที่เป็นนักเรียนที่กำลังหรือจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีความสนใจเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจากข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี (พ.ศ.2565-พ.ศ.2567) พบว่า มีนักเรียนจากทั่วประเทศที่สนใจเข้าศึกษารวม 3 ปี จำนวนรวมทั้งสิ้น 101,263 ราย และสมัครเข้าศึกษาจำนวน 347,862 สาขาวิชา (สถิติรับเข้า, 2567) ให้ความสนใจสมัครเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นจำนวนมาก สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญและความนิยมในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อนึ่ง เพื่อให้การบริการตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักเรียนที่เป็นผู้สมัครหลักได้อย่างเต็มที่ มหาวิทยาลัยจึงควรให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการพัฒนากระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษาให้ตรงตามความต้องการ และมีวิธีการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของกลุ่มบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย เนื่องจากการรับฟังเสียงลูกค้าจะทำให้องค์กรได้เข้าใจถึงคุณลักษณะ ความต้องการ และความคาดหวัง ทำให้สามารถให้บริการต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการหรือเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการได้

การศึกษาการเปิดรับ รับรู้ข้อมูลและความพึงพอใจต่อกระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษา ระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้สามารถยกระดับคุณภาพการบริการ และสร้างความพึงพอใจให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องให้กับผู้รับบริการต่อไป ดังนั้น จึงเห็นความสำคัญของการศึกษานี้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานและการบริการที่เป็นเลิศให้กับผู้รับบริการต่อไป

3.วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อศึกษาการเปิดรับ รับรู้ข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลพฤติกรรมในการเปิดรับข้อมูล ความสนใจ ความถี่ ช่องทางการค้นหา ระยะเวลาของการเปิดรับข้อมูล การใช้โซเชียลมีเดีย การรับรู้ข้อมูลการสมัครเข้าศึกษา ของผู้ที่สนใจสมัครเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สมัครเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่อกระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการกำหนดเกณฑ์ คุณสมบัติและการพิจารณา ด้านการรับสมัคร ด้านระบบรับสมัคร ด้านการบริการ

4. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินการรับรู้สื่อและพฤติกรรมการใช้สื่อของผู้สนใจสมัครเรียน และศึกษาความพึงพอใจของผู้สมัครเรียน มีแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังนี้

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้และการเลือกรับรู้ แมคเคลอยด์ และโอคีฟ (McLeod & O’Keefe, 1972 อ้างถึงใน นุชนารถ สุภาร, 2561) กล่าวถึงการรับรู้และการเลือกรับรู้ในการเปิดรับสื่อ สามารถวัดได้จากสองปัจจัยหลักคือ เวลาที่ใช้สื่อ และ ความถี่ในการใช้สื่อ ซึ่งมีการวัดโดยแยกประเภทเนื้อหาที่ผู้รับชมสนใจ การวัดเวลาที่ใช้กับสื่ออาจมีข้อจำกัด เนื่องจากผลลัพธ์มักขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนั้น การวัดความถี่ในการใช้สื่อเฉพาะเนื้อหาจึงเป็นวิธีที่ให้ข้อมูลชัดเจนขึ้น เช่น การติดตามข่าวประเภทต่าง ๆ หรือโฆษณา โดยพิจารณาทั้งความถี่ในการรับชม ความต่อเนื่อง ช่วงเวลา ช่องทาง และบุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือกรับชม

4.2 แนวคิดการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (ศิริวรรณ, 2546 อ้างถึงใน มชขพร วงศาเคน, 2558) มีแนวคิดเพื่อค้นหาคำตอบ 7 ข้อดังต่อไปนี้ (1) ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (2) ผู้บริโภคซื้ออะไร (3) ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (4) ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (5) ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (6) ผู้บริโภคซื้อที่ไหนและ (7) ผู้บริโภคซื้ออย่างไร

4.3 แนวคิดความพึงพอใจ น้ำลิน เทียมแก้ว (2556, หน้า 7) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

จากแนวคิดข้างต้น สามารถนำมาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของการศึกษารั้วนี้ ดังนี้ (1) ระบุลักษณะของกลุ่มนักเรียนที่มีแนวโน้มสมัครเรียน เช่น เพศ การศึกษา (2) ทำความเข้าใจความต้องการที่คาดหวัง เช่น หลักสูตร และสิ่งอำนวยความสะดวก (3) เหตุผลที่นักเรียนสมัครเรียน เช่น ชื่อเสียงและบรรยากาศการเรียน (4) ผู้ที่มีบทบาทในการตัดสินใจ เช่น ครอบครัว หรือครูแนะแนว (5) ศึกษาช่วงเวลาที่มีนักเรียนมักจะสมัครเพื่อเตรียมพร้อมในการให้บริการ (6) ทำความเข้าใจสถานที่หรือช่องทางที่นักเรียนเลือกสมัคร (7) วิเคราะห์ขั้นตอนในการสมัคร

5. วิธีการ/กระบวนการ

5.1 ขอบเขตการศึกษา คือ การสมัครเข้าศึกษาและกระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2567

5.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้สนใจเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 400 ราย คัดกรองกลุ่มตัวอย่าง โดยต้องเป็นผู้สนใจเข้าศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า เพื่อศึกษาการเปิดรับ รับรู้
2. ผู้เข้าศึกษาที่ยืนยันสิทธิ์เข้าศึกษา ระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2567 จำนวน 400 ราย เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อกระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษา

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมในการเปิดรับข้อมูล ความสนใจ ความถี่ ช่องทางการค้นหา ระยะเวลาของการเปิดรับข้อมูล การใช้โซเชียลมีเดีย การรับรู้ข้อมูลการสมัครเข้าศึกษา ระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการกำหนดเกณฑ์ คุณสมบัติและการพิจารณา

ด้านการรับสมัคร ด้านระบบรับสมัคร ด้านการบริการ โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (ธานินทร์ ศิลปะจารุ, 2560, หน้า 74-75)

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ยื่นเสนอขอรับพิจารณาจริยธรรมการวิจัย ในมนุษย์ และมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ (1) ศึกษาการเปิดรับ รับรู้ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการ ใช้แบบสอบถามออนไลน์ด้วยการแชร์ลิงก์สอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย (2) ศึกษาความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่านลิงก์ที่ถูกแสดงในระบบรับสมัคร เพื่อสอบถามไปยังผู้ที่ผ่าน กระบวนการในการสมัครเข้าศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในปีการศึกษา 2567

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ได้ดำเนินการวิเคราะห์และ ประมวลผล ข้อมูลดังนี้ (1) ตรวจสอบในเรื่องจำนวน ความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม รวมทั้ง แบบสอบถามออนไลน์ (2) ดำเนินการบันทึกและประมวลผล ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (3) การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงบรรยาย กำหนดการแสดงผล ข้อมูลเป็นจำนวน/ค่าความถี่และค่าร้อยละ ของ แบบสอบถามในส่วน ของ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูล ความสนใจ ความถี่ ช่องทางการค้นหา ระยะเวลาของการเปิดรับข้อมูล การใช้โซเชียลมีเดียและระดับการรับรู้ ส่วนการแสดงผล ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จะใช้ในการวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่เป็นระดับความ พึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการกำหนดเกณฑ์ คุณสมบัติและการพิจารณา ด้านการรับสมัคร ด้านระบบรับ สมัคร ด้านการบริการ

6.ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- สามารถส่งเสริมภาพลักษณ์และช่วยสร้างความมั่นใจให้กับนักเรียนและผู้ปกครอง รวมถึงส่งเสริมให้ มหาวิทยาลัยมีภาพลักษณ์ที่โดดเด่นและได้รับการเชื่อถือมากขึ้นในเรื่องความใส่ใจต่อคุณภาพการศึกษา และการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- สามารถวางแผนงานในการพัฒนากระบวนการรับสมัครเข้าศึกษาในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์และ ความพึงพอใจสูงสุดในทุกด้าน
- สามารถนำผลจากองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้ในการศึกษาและบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้สมัคร เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- หน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในการพัฒนาบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริง ของผู้สมัคร ตัวอย่างเช่น สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาหรือคณะสามารถนำข้อมูลนี้ไปพัฒนารูปแบบ การแนะแนวการเรียน การจัดเตรียมสื่อหรือคู่มือที่ชัดเจนและเข้าถึงง่าย ซึ่งจะช่วยให้ผู้สมัครในยุค ปัจจุบันเข้าใจหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนมากขึ้น

ผู้รับบริการ (นักเรียน/ผู้สนใจเข้าศึกษา/ผู้สมัคร)

- ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ เพิ่มโอกาสในการตัดสินใจที่ดีขึ้นและเลือก หลักสูตรที่เหมาะสมกับตนเอง
- ได้รับบริการที่มีคุณภาพตั้งแต่การสมัครจนถึงการเข้าเรียน ทำให้ผู้สมัครรู้สึกถึงความเอาใจใส่จาก มหาวิทยาลัย

7.แผนการดำเนินงาน / การนำไปใช้

สำนักทะเบียนฯ ได้นำองค์ความรู้ที่ได้ปรับใช้ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องต่อกระบวนการรับเข้าศึกษา โดยในปีการศึกษา 2567-2568 ได้มีการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปปรับใช้ เช่น

- เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าผู้สนใจเข้าศึกษาหรือผู้สมัครนิยมใช้โทรศัพท์มือถือเป็นอุปกรณ์ในการค้นหาข้อมูล และเข้าใช้ระบบรับสมัคร ดังนั้นจึงได้ปรับข้อมูลที่เดิมแสดงเพียงบนเว็บไซต์ให้สามารถรองรับการแสดงผลบนมือถือได้มากกว่าปีการศึกษา 2567 และปรับให้ระบบแสดงผลบนมือถือมีความเป็นมิตรมากขึ้น
- เนื่องจากช่วงเวลาที่นิยมใช้คือเวลา 20.01-00.00 น. ดังนั้นมีการเผยแพร่ข้อมูลบนช่องทางการสื่อสาร อีเมลและเฟซบุ๊กโดยเลือกช่วงเวลาที่ผู้รับบริการใช้งาน และเตรียมเจ้าหน้าที่ให้พร้อมในการให้ข้อมูลในช่วงเวลาดังกล่าว
- ผู้สมัครส่วนใหญ่ต้องการรับข้อมูลวิดีโอที่เป็นการเล่าเรื่องโดยบุคคล ดังนั้นจึงเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ใน TikTok ที่เป็นข้อมูลรูปแบบวิดีโออธิบายวิธีการต่างๆ
- ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลที่ผู้สมัครสนใจมากที่สุดคือ ข้อมูลคณะและสาขาวิชาที่เปิดสอน ดังนั้นสำนักทะเบียนฯ และประมวลผลจึงยังคงเพิ่มช่องทางการจัดส่งข่าวสารผ่านช่องทางอีเมล ให้แก่ผู้สนใจเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่แบบรายบุคคล คือ ให้ข้อมูลของหลักสูตร/คณะที่ผู้สมัครระบุว่ามี ความสนใจ ช่วยลดเวลาในการค้นหาข้อมูลของผู้สมัคร

นอกจากนี้แผนการดำเนินงานต่อไป จะพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการและกระบวนการรับสมัครของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้มีความน่าสนใจ ตอบสนองความต้องการของพฤติกรรมและความคาดหวังของผู้สนใจเข้าศึกษา ผู้สมัครเข้าศึกษาในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น โดยการจัดทำระบบบริการข้อมูล (ศูนย์ช่วยเหลือ) โดยความสามารถของระบบจะประกอบด้วยคลังข้อมูลในรูปแบบสื่อภาพนิ่ง วิดีโอคลิป ข้อมูลคำถาม-คำตอบ เพื่อให้ผู้สนใจเข้าศึกษาสามารถค้นหาคำตอบที่ต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ช่วยให้เข้าใจรายละเอียดกระบวนการรับเข้าศึกษาได้ โดยไม่ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่

8.วิเคราะห์และสรุปสาระสำคัญ

8.1 เส้นทางการเปิดรับ รับรู้ข้อมูล ของผู้สนใจศึกษา ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ลักษณะของผู้สนใจเข้าศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (74.25%) เรียนแผนวิทย์-คณิตมากที่สุด (55.50%) โดยส่วนมากกำลังเรียนอยู่ในชั้น ม.6 หรือเทียบเท่า (68%) และมาจากโรงเรียนในภาคเหนือ (84.25%) นอกจากนี้ มีสนใจศึกษาต่อกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุด (40.50%) ตามด้วยวิทยาศาสตร์สุขภาพ (32.75%) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการศึกษาต่อในกลุ่มสาขาวิชาที่เปิดรับสมัครของมหาวิทยาลัย

พฤติกรรมการค้นหาข้อมูลและการใช้สื่อ พบว่า ใช้อินสตาแกรมมากที่สุดในการค้นหาข้อมูล (48.50%) รองลงมาคือ ดิ็กด็อก (20%) และชอบสื่อวิดีโอที่มีผู้เล่าเรื่อง (40.75%) นอกจากนี้ ผู้สนใจเข้าศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้แนะนำแบบออนไลน์โดยมีศูนย์กลางที่สามารถเลือกเข้าร่วมได้ตามความสะดวก เช่น เชียงใหม่ เชียงราย (47.75%) อาจเพราะทำให้รู้สึกสักระยะได้ทันทีและประหยัดค่าใช้จ่าย ในทางตรงกันข้ามการแนะนำที่มหาวิทยาลัย และแบบออนไลน์ได้รับความนิยมน้อยกว่า อาจเนื่องจากมีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไกล ในส่วนของช่องทางการค้นหาข้อมูลการสมัครส่วนใหญ่เข้าถึงข้อมูลการสมัครจากเว็บไซต์รับสมัครของสำนัก

ทะเบียน และเว็บไซต์มหาวิทยาลัย (32.25% และ 32%) ตามลำดับ ทั้งนี้ ยังพบว่ามีการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ช่วงเวลา 20:01-00:00 น. และมักค้นหาข้อมูลช่วงที่กำลังศึกษาชั้น ม.6 เทอม 1 และม.5 เทอม 2 (15.87% และ 15.79%) เมื่อพิจารณาถึงอุปกรณ์ที่ใช้ค้นหาข้อมูลพบว่า ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือ (53.24%) รองลงมาคือแท็บเล็ตและโน้ตบุ๊ก ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่เข้าถึงง่ายในชีวิตประจำวัน และในส่วนของหัวข้อที่ค้นหามักหาข้อมูลเกี่ยวกับคณะและสาขาวิชาที่เปิดรับ (23.35%) หลักสูตรการเรียนการสอน (20.56%) และกำหนดการสมัคร (18.41%)

ปัจจัยการเลือกและการตัดสินใจ พบว่า ส่วนใหญ่เลือกจากความสนใจและความชอบเป็นหลัก (49.07%) ตามด้วยความถนัดส่วนบุคคล (18.06%) นอกจากนี้ การเลือกช่วงเวลา TCAS ส่วนใหญ่เลือกสมัครในรอบที่ 1 (48.89%) เพราะมีผลงานที่เหมาะสม ขณะที่รอบที่ 2 เป็นตัวเลือกถัดมา (32.68%) เพราะมีโควตาโรงเรียน ในด้านการตัดสินใจเข้าศึกษาผู้สนใจเข้าศึกษาส่วนใหญ่เลือกคณะหรือมหาวิทยาลัยด้วยตนเอง (82%) สะท้อนถึงความเป็นอิสระของนักเรียนในปัจจุบันที่มีลักษณะเป็นตัวของตัวเอง ส่วนปัจจัยสำคัญในการเลือกมหาวิทยาลัยนั้นได้แก่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก (23.13%) ตามมาแรงบันดาลใจจากความชอบส่วนตัว (20.28%) และชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย (17.62%)

8.2 ความพึงพอใจต่อการกระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (65%) และยืนยันสิทธิ์เข้าศึกษา กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด (42.75%) รองลงมาคือมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (40%)

ส่วนใหญ่ยืนยันสิทธิ์ใน TCAS รอบที่ 1 (39%) และรอบที่ 2 (37%) โดยคณะที่มีการยืนยันสิทธิ์สูงสุดคือ วิศวกรรมศาสตร์ (15.75%) มนุษยศาสตร์ (11.25%) และวิทยาศาสตร์ (9.5%)

ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.42$) ซึ่งบ่งชี้ว่ากระบวนการรับสมัคร และคัดเลือกของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีประสิทธิภาพและตรงตามความคาดหวังของผู้สมัคร

ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือการรับสมัครและคัดเลือก ($\bar{X}=4.50$) ในขณะที่ด้านประชาสัมพันธ์มีคะแนนต่ำสุด ($\bar{X}=4.37$) แม้อยู่ในระดับสูง แต่สามารถปรับปรุงเพิ่มเติมได้

ความพึงพอใจรายด้าน

การประชาสัมพันธ์ เนื้อหาและภาษาที่ใช้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}=4.61$) ขณะที่จำนวนและความถี่ในการเผยแพร่ข้อมูลได้รับคะแนนต่ำสุด ($\bar{X}=4.18$) บ่งบอกถึงความต้องการในการประชาสัมพันธ์ที่บ่อยขึ้นหรือครอบคลุมมากขึ้น

การกำหนดเกณฑ์ คุณสมบัติ และการพิจารณา ความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.40$) โดยพึงพอใจมากที่สุดในเกณฑ์ด้านเกรด แผนการเรียน และหลักสูตร ($\bar{X}=4.46$) แสดงถึงความเหมาะสมและเป็นธรรมของเกณฑ์เหล่านี้ ส่วนการกำหนดคะแนนขั้นต่ำ เช่น GPAX และ Adj. T-score มีคะแนนพึงพอใจต่ำสุดในด้านนี้ ($\bar{X}=4.12$) ซึ่งอาจสะท้อนถึงความรู้สึกว่าการตั้งคะแนนขั้นต่ำมีความเข้มงวดหรือไม่ยืดหยุ่นในมุมมองของผู้ตอบบางกลุ่ม

การรับสมัครและคัดเลือก ผู้ตอบพึงพอใจมากที่สุดในด้านข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติและเกณฑ์ ($\bar{X}=4.57$) รองลงมาคือการประกาศผล ($\bar{X}=4.55$) ส่วนการแจ้งรายละเอียดขั้นตอนหลังการประกาศผลได้รับคะแนนต่ำสุดในด้านนี้ ($\bar{X}=4.42$) ซึ่งควรปรับปรุงให้ข้อมูลเข้าถึงง่ายขึ้น

ระบบรับสมัคร ฟังพอใจสูงสุดในข้อมูล คำอธิบาย และเนื้อหาที่แสดงในระบบ ($\bar{X}=4.44$) แต่ความเสถียรของระบบมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=4.25$) อาจเนื่องจากบางช่วงเวลาระบบไม่เสถียรเพียงพอ

การบริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้คำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=4.29$) โดยช่องทางตอบคำถามมีคะแนนรองลงมา ($\bar{X}=4.22$)

จากผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้างต้น สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้มาเป็นแนวทางการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพได้และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ โดยสรุปได้ว่าจากผลข้างต้น มีข้อเสนอแนะในการปรับการประชาสัมพันธ์และกระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษา ดังนี้

ข้อเสนอแนะการประชาสัมพันธ์

- (1) จากการศึกษาพบว่า ผู้สนใจเข้าศึกษามักใช้สื่อสังคมออนไลน์ในชีวิตประจำวันมากที่สุดคือ อินสตาแกรมและติ๊กต็อก ดังนั้นจึงควรเน้นสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านแพลตฟอร์ม อินสตาแกรมและติ๊กต็อก เนื่องจากสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในยุคปัจจุบันนี้ได้ดี
- (2) จากการศึกษาพบว่า ผู้สนใจเข้าศึกษามีความต้องการให้แนะแนวแบบออนไลน์ อีกทั้งยังพบว่า ผู้เรียนแผนการเรียนวิทย์-คณิตมีความสนใจในการเข้าศึกษาในกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ดังนั้นหน่วยงานอาจนำเสนอหลักสูตรสหสาขาที่ผสมผสานความรู้วิทยาศาสตร์กับมนุษยศาสตร์ ซึ่งช่วยให้ผู้สมัครจากแผนการเรียนวิทย์-คณิตมองเห็นแนวทางการเรียนที่ต่อยอดได้ทั้งสองสาขา และการแนะแนวการศึกษาจึงควรให้ข้อมูลโดยจัดทำวิดีโอ ทัวรออนไลน์ และกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนถึงบรรยากาศการเรียนและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ หน่วยงานต่างๆ อาจต้องพิจารณาปรับปรุงภูมิทัศน์ที่ดูเก่า ทรุดุโรรมให้ดูใหม่และทันสมัย มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย รองรับการเรียนการสอนที่หลากหลาย
- (3) จากการศึกษาพบว่า ผู้สนใจเข้าศึกษามีการใช้มือถือในชีวิตประจำวันมากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้สามารถตอบสนองกับพฤติกรรมในด้านของการใช้มือถือในชีวิตประจำวัน จึงควรที่จะพัฒนาข้อมูลออนไลน์ต่างๆ ที่มีอยู่แล้วให้สามารถรองรับการใช้งานบนมือถือ
- (4) ความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ พบว่า จำนวนความถี่ในการเผยแพร่ข้อมูลได้รับคะแนนต่ำสุดของด้านการประชาสัมพันธ์ ดังนั้น ในการประชาสัมพันธ์จึงควรเพิ่มความถี่ในการเผยแพร่ข้อมูล และให้มีการอัปเดตข่าวสารสำคัญบ่อยขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่ผู้สมัครต้องการข้อมูล และควรเลือกช่วงเวลาที่สามารถรับข่าวสารได้มากที่สุด คือช่วง ม.6 เทอม 1 ม.5 เทอม 2 และช่วงเวลาที่ควรเผยแพร่สื่อคือเวลา 20:01-00:00 น.

ข้อเสนอแนะกระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษา

- (1) ในการศึกษาความสนใจในการเข้าศึกษาพบว่า ผู้สนใจเข้าศึกษาส่วนมากสนใจเข้าศึกษาในกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ดังนั้น คณะ สาขาวิชาในกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ควรพัฒนา ปรับปรุงหลักสูตรหรือพิจารณาปรับเพิ่มจำนวนรับ เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของนักเรียนในยุคปัจจุบัน ในขณะเดียวกันอาจต้องพิจารณาปรับเกณฑ์คุณสมบัติของผู้สมัครโดยไม่ระบุแผนการเรียน เพื่อเปิดกว้างและเปิดโอกาสให้ผู้เรียนแผนการเรียนวิทย์-คณิต สามารถสมัครเข้าศึกษาในกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้

- (2) ในการศึกษาความพึงพอใจด้านการบริการ ส่วนของช่องทางตอบคำถามได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่ยังสามารถปรับปรุงต่อได้ ดังนั้น เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจในระดับที่มากขึ้น จึงควรมีการพัฒนาช่องทางการตอบคำถามและข้อสงสัย เพื่อเพิ่มความหลากหลายของช่องทาง เช่น การจัดให้มีแชทบอท แบบฟอร์มออนไลน์ในการตั้งคำถามไว้และให้ตอบกลับไปยังอีเมลของผู้สอบถาม การจัดทำแอปพลิเคชันที่สามารถช่วยในการตอบคำถามได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ หรือการจัดทำระบบ Q&A เพื่อให้ผู้ที่ข้อสงสัยได้รับคำตอบก่อนการที่จะติดต่อสอบถามข้อมูล ทำให้ช่องทางการตอบคำถามและข้อสงสัยเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- (1) ควรสำรวจความชอบ ความสนใจ และความถนัดของนักเรียน เพื่อที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาหลักสูตรและกิจกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการ ช่วยให้นักเรียนเข้าใจแนวโน้มและความต้องการของนักเรียนในแต่ละยุค พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจที่ดึงดูดให้นักเรียนสมัครเข้าศึกษา
- (2) พัฒนาระบบที่ให้ผู้สนใจเข้าศึกษาได้สำรวจหลักสูตร สาขาวิชา เกี่ยวกับความสนใจ และคุณสมบัติของตนเองเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่พลาดรายละเอียดสำคัญและเลือกคณะ สาขาวิชาให้ตรงตามความต้องการ และตรงกับคุณสมบัติที่ตนเองมี ซึ่งในการทำระบบดังกล่าวอาจนำไปสู่การลดปัญหาเกี่ยวกับการสมัครเข้าศึกษาในกรณีที่ตนเองไม่มีคุณสมบัติตามที่คณะกำหนด อีกทั้ง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผลและเจ้าหน้าที่คณะ สาขาวิชา หรือคณะกรรมการที่มีส่วนในการพิจารณาคัดเลือก ได้พิจารณาผู้สมัครที่มีคุณสมบัติที่เป็นไปตามที่กำหนด

9.เอกสารอ้างอิง

- กานดา สังขวารี. (2556). พฤติกรรมการรับสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้ในการเลือกสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในอำเภอเมืองเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- นุชนารถ สุปการ. (2561). 2561 คุณลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2567, เข้าถึงได้จาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/3830>.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2553). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. เข้าถึงได้จาก <https://library.msu.ac.th/msugreenlibrary/file/group-5/5.2-7%20รายงานการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ.pdf>
- มชุพร วงศาเคน. (2558). ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์ครีมบำรุงผิวหน้า ผสมสารสกัดจากใบชาเมี่ยงในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2567, เข้าถึงได้จาก <http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/69114>.



สินี กิตติชนมวรกุล. (2558). พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักเรียนในจังหวัดสงขลา. การประชุมวิชาการระดับชาติด้านบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ ครั้งที่ 2. 16 กรกฎาคม 2558. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2567). สถิติรับเข้า. เอกสารภายในหน่วยงาน.

อุษณีย์ คำประกอบ. (2565). การศึกษาคุณลักษณะ (Characteristics) ของคนยุค Gen Z และปัญหา (Pain Point) ความต้องการ (Gain Point) ในด้านรูปแบบการเรียนรู้ (Learning Platform) และหลักสูตรที่ตอบสนองของคนในยุค Gen Z. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 เมษายน 2567, เข้าถึงได้จาก https://council.cmu.ac.th/co-static/document/council_newsletter/2565/issue-78-11.pdf.