

บุพปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสมัครเรียนในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
ผ่านระบบออนไลน์ของนักศึกษาในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร
The Effects of Antecedents of Intention to Use Online Admission
System of Private Higher Education Institutions
in Nongkhaem District, Bangkok

ทีปกร สังข์ทอง¹ ธัญนันท์ บุญอยู่²
Teepakorn Sungthong, Thanyanan Boonyoo

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้ได้มุ่งศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของบุพปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสมัครเรียนในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนผ่านระบบออนไลน์ของนักศึกษาในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาและมีสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ตั้งอยู่ในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย และสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของระบบส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน นอกจากนี้การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานก็ส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานและความตั้งใจใช้ระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและความตั้งใจใช้ระบบ และในส่วนของอิทธิพลทางอ้อมก็พบว่า คุณภาพของระบบก็ส่งผลทางอ้อมต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และความตั้งใจใช้ระบบ นอกจากนี้การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานก็ส่งผลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้ระบบเช่นกัน

คำสำคัญ (Keywords) : คุณภาพของระบบ; การรับรู้ประโยชน์; ความพึงพอใจ

Abstract

Received: 2023-06-04 Revised: 2023-06-04 Accepted: 2023-06-06

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Master of Business Administration Program, Business Administration, Graduate School, Southeast
Asia University. Email: teepakorns@sau.ac.th

² หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Master of Business Administration Program, Business Administration, Graduate School, Southeast
Asia University. Email: thanyanan7@gmail.com

The objectives of this study were to study the direct and indirect effects of antecedents towards intention to use online admission system of Private Higher Education Institutions through online admission system of students in Nongkhaem district, Bangkok. Samples in this study were 400 students in Private Higher Education institutions under the control of Office of the Higher Education Commission. All of these institutions are located in Nongkhaem district, Bangkok. A questionnaire was used as a research tool in this study, which was statistically analyzed by using percentage, means, standard deviation (SD), and Structural Equation Modelling program as a statistic program analysis. Results in this study showed that the direct effect analysis revealed that system quality had the direct effect on the perceived usefulness in usage and user satisfaction. Additionally, the perceived usefulness of usage had the direct effect on user satisfaction and intention to use; whereas the user satisfaction also had the direct effect on the perceived usefulness of usage. Regarding the indirect effect, it was found that system quality had the indirect effect on the perceived usefulness of usage and the intention to use; meanwhile, the perceived usefulness and user satisfaction had the indirect effect on the intention to use.

Keywords: System Quality; Perceived Usefulness; User Satisfaction

บทนำ (Introduction)

การศึกษานับเป็นรากฐานที่สำคัญประการหนึ่งและเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดความรู้ในการพัฒนาตนเองที่สามารถนำองค์ความรู้มาต่อยอดสู่การพัฒนาสังคมเป็นลำดับต่อไป ในครั้งอดีตการศึกษาต่อในระดับสถาบันอุดมศึกษามีช่องทางการสมัครเรียนค่อนข้างจำกัด อาทิ นักศึกษาที่สนใจสมัครเรียนต้องเดินทางเข้าไปสมัครเรียนด้วยตนเอง หรือต้องสอบแข่งขันตามสถานที่หรือเวลาที่ภาครัฐกำหนดให้ในแต่ละปีการศึกษา แต่เมื่อเวลาผ่านไปจะเห็นได้ถึงวิวัฒนาการของการรับสมัครนักศึกษาของสถาบัน การศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ได้มีรูปแบบในการรับสมัครเรียนเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีเหมาะกับนักศึกษากลุ่มเป้าหมายที่มีความสนใจทั้งในและนอกพื้นที่ที่สนใจสามารถมาสมัครเรียนได้อย่างต่อเนื่อง สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร เป็นสถานศึกษาของเอกชนที่ให้การศึกษาในระดับปริญญาแก่บุคคลตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมของชาติ (ราชกิจจานุเบกษา, 2546) ซึ่งได้ดำเนินการเปิดรับสมัครนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส) รวมถึงผู้สำเร็จการศึกษาในระดับต่าง ๆ ที่มีความสนใจศึกษาต่อในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และปัจจุบันด้วยวิธีการดำเนินชีวิตของ

บุคคลเริ่มเปลี่ยนแปลงไป โดยพึ่งพาการใช้เทคโนโลยีเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มุ่งเน้นการแข่งขันเชิงพาณิชย์ เพื่อแสวงหารายได้เข้าสถาบันเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้สถาบันอุดมศึกษา เอกชนหลายแห่งเริ่มให้ความสำคัญกับการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการสมัครเรียน เพื่อให้เกิด ความรวดเร็ว ความสะดวก และสามารถตอบสนองในการเข้าถึงกลุ่ม เป้าหมายที่เป็นนักศึกษา มากขึ้น (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

อย่างไรก็ตามจากการเปลี่ยนแปลงของวิถีชีวิตของบุคคลที่อาศัยเทคโนโลยีเป็นสำคัญ ซึ่งถือ ได้ว่า ระบบของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคลในช่วงยุคศตวรรษที่ 20 จึงส่งผลให้ระบบภาคการศึกษาจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักศึกษา เกิดทัศนคติต่อสถาบันการศึกษาที่มีการปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยด้วยการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ใน ระบบสมัครเรียนในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และการที่จะทำให้นักศึกษาเกิดความตั้งใจใช้ ระบบด้วยความเต็มใจได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยคุณภาพของระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้ งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และจากการศึกษาวิจัยของ Kim & Lee (2014) กล่าวว่า คุณภาพของระบบถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและความพึงพอใจ ของผู้ใช้งานที่เป็นการตอบสนองต่อการใช้งานได้อย่างแท้จริง โดยความพึงพอใจของผู้ใช้งานจะเป็น ปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดความตั้งใจใช้บริการของบุคคลได้ (ธนาธิป พัวพรพงษ์ และคณะ, 2564) นอกจากนี้การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานก็ส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้งาน (Trang & Tuan, 2019) ขณะเดียวกันสุซาร์ตัน บุญอยู่ และสมาลี รามันกู (2562) ก็กล่าว ว่า คุณภาพของเทคโนโลยีก็ส่งผลให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีที่สูงขึ้นเช่นกัน อีกทั้ง Herzallah & Mukhtar (2016) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานจะเป็นเชิงอัตวิสัยของผู้ใช้ ที่คาดว่าจะใช้ระบบแอปพลิเคชันเฉพาะให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งาน รับรู้ได้ถึงความสะดวก รวดเร็ว และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้ได้ และเมื่อแอปพลิเคชันมีประสิทธิภาพแล้วก็จะ ส่งผลให้บุคคลเกิดความตั้งใจใช้ระบบเพิ่มสูงขึ้น (อิธิชัย ชื่นอารมณ์ และธัญนันท์ บุญอยู่, 2563) แต่ ในขณะที่การศึกษาของ Zogheib (2019) ก็กล่าวว่า ความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความ ต้องการได้อย่างแท้จริงจะสามารถสร้างให้เกิดการรับรู้ได้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และจะสามารถ นำไปสู่ความตั้งใจในการใช้งานได้เช่นกัน

ดังนั้นจากประเด็นการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ทำให้วิถีชีวิตของบุคคลเปลี่ยนไป โดยบุคคลจะอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อการดำเนินการต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นที่สามารถสร้างให้เกิด ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกต่อการสมัครที่ไม่ต้องเดินทางมาสมัครเรียน ด้วยตนเองและความปลอดภัยที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มเป้าหมายที่ ต้องการสมัครเรียนสามารถเข้าถึงสถาบันการศึกษาได้มากขึ้น และจากประเด็นดังกล่าวจึงทำให้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาถึง บุพปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสมัครเรียนในระดับ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนผ่านระบบออนไลน์ของนักศึกษาในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดย จะศึกษาว่า มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสมัครเรียนในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผ่านระบบออนไลน์ของนักศึกษาในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร เพื่อก่อให้เกิดการบูรณาการ ลด

ขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการสมัครเรียนในระดับสถาบันอุดมศึกษาของภาคเอกชนให้รวดเร็ว สะดวก และสามารถเข้าถึงกลุ่มของเป้าหมายที่เป็นนักศึกษามากขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

การวิจัยครั้งนี้ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ว่า เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของบุพปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสมัครเรียนในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนผ่านระบบออนไลน์ของนักศึกษาในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

- สมมติฐานที่ 1 (H1) คุณภาพของระบบส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน
สมมติฐานที่ 2 (H2) คุณภาพของระบบส่งผลทางอ้อมต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน
สมมติฐานที่ 3 (H3) คุณภาพของระบบส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
สมมติฐานที่ 4 (H4) คุณภาพของระบบส่งผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
สมมติฐานที่ 5 (H5) คุณภาพของระบบส่งผลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้ระบบ
สมมติฐานที่ 6 (H6) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
สมมติฐานที่ 7 (H7) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบ
สมมติฐานที่ 8 (H8) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานส่งผลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้ระบบ
สมมติฐานที่ 9 (H9) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน
สมมติฐานที่ 10 (H10) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบ
สมมติฐานที่ 11 (H11) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานส่งผลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้ระบบ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ทำการสำรวจข้อมูลที่อาศัยการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมุ่งเก็บข้อมูลกับนักศึกษาที่อยู่ในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา และมีสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ตั้งอยู่ในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 12,546 คน (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2564) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา และมีสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ตั้งอยู่ในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่ม

ตัวอย่างให้มีความเหมาะสมต่อการเป็นตัวแทนของประชากรตามแนวคิดของ Yamane (1973) ที่เป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับคามนิยมในการใช้การกำหนดตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณที่เป็นการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ ± 5 โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณตามสูตรของ Yamane สามารถคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของกลุ่มอย่างอย่างชัดเจนด้วยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยบุปปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสมัครเรียนในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนผ่านระบบออนไลน์ของนักศึกษาในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ได้ทำการสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน ซึ่งส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ที่อยู่ตามภูมิลำเนา ช่องทางการสมัครเรียนออนไลน์ และรายได้เฉลี่ยของครอบครัว/เดือน ส่วนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามในการประเมินคุณภาพของระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้ และความตั้งใจใช้ระบบ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932) ที่ได้กำหนดระดับค่า คือ “ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด” “ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย” “ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง” “ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก” “ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด”

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รายข้อเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 มาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งจากงานวิจัยนี้ได้ทำการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60-1.00 และขั้นที่ 2 เมื่อได้ทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหารายข้อแล้วค่าที่ได้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงและสร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะเหมือนกับประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ของแต่ละตัวแปร โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้ควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Hair et al., 2006) ซึ่งผลการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้อยู่ระหว่าง 0.939-0.976

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Surrey Research) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง โดยทำการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา และมีสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่

ตั้งอยู่ในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งก่อนดำเนินการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการชี้แจงกับกลุ่มตัวอย่างและได้อธิบายพร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนได้มีการแจ้งกับกลุ่มตัวอย่างให้ทราบถึงประโยชน์และสิทธิในการตอบรับหรือปฏิเสธการตอบแบบสอบถามการวิจัย เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้นไม่มีการเปิดเผยชื่อของกลุ่มตัวอย่างและเสนอผลโดยภาพรวม โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือน เมษายน-พฤษภาคม พ.ศ. 2566 ซึ่งได้แบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ หลังจากนั้นผู้วิจัยก็ได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จึงทำการลงรหัส (Coding) และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณผลการวิจัย โดยแยกเป็นการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเด็นด้วยกัน คือ 1) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการแจกแจงค่าร้อยละ และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของคุณภาพของระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และความตั้งใจใช้ระบบ ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการแปลค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1981) คือ “ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด” “ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย” “ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง” “ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก” “ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด” และ 2) สถิติอนุมานเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยจะเป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling--SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ที่ใช้ระบบสมัครเรียนในระดับสถาบันอุดมเอกชนผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 81.50 มีอายุอยู่ในช่วง 17-20 ปี ถึงร้อยละ 29.00 ส่วนใหญ่มีที่อยู่ตามภูมิลำเนาในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลถึงร้อยละ 46.00 โดยใช้ช่องทางการสมัครเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ถึงร้อยละ 33.75 และมีรายได้เฉลี่ยของครอบครัว/ต่อเดือนถึงร้อยละ 59.00 ซึ่งจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปผลได้ดังนี้

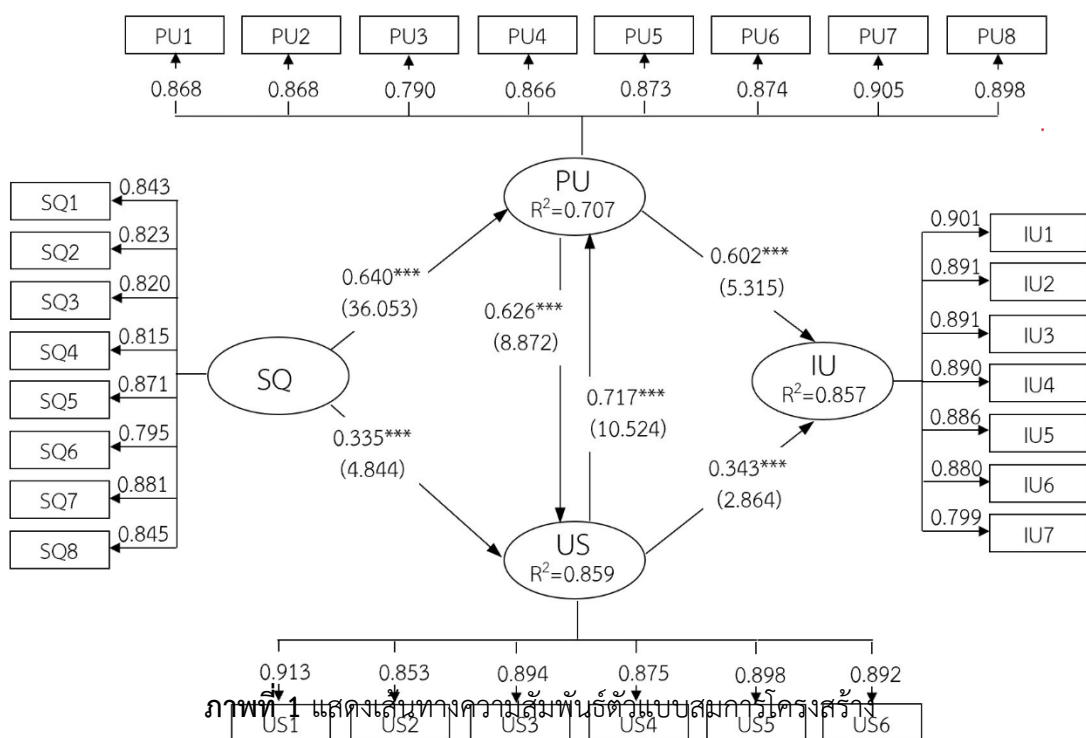
1. ผลการวิเคราะห์ระดับของคุณภาพของระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ความพึงพอใจ และความตั้งใจใช้ระบบของนักศึกษาในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานครที่ใช้ระบบสมัครเรียนในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนผ่านระบบออนไลน์สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานของนักศึกษาในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
คุณภาพของระบบ	4.28	0.653	มาก
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	4.49	0.614	มาก
ความพึงพอใจของผู้ใช้	4.45	0.664	มาก
ความตั้งใจใช้ระบบ	4.52	0.610	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงได้ว่า คุณภาพของระบบ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้ และความตั้งใจใช้ระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28, 4.49, 4.45 และ 4.52 มีค่าส่วนเบี่ยงมาตรฐานอยู่ที่ 0.653, 0.614, 0.664 และ 0.610 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวมของบุปปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสมัครเรียนในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนผ่านระบบออนไลน์ของนักศึกษาในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยผลการวิเคราะห์เป็นดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงเส้นทางการความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 1 แสดงได้ว่า 1) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อความตั้งใจใช้ระบบ (IU) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (US) ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจใช้

ระบบ (IU) โดยมีค่าเท่ากับ 0.602 และ 0.343 ตามลำดับ นอกจากนี้แล้วคุณภาพของระบบ (SQ) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (US) ก็ส่งผลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้ระบบ (IU) เช่นกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.782, 0.215 และ 0.432 ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (US) พบว่า คุณภาพของระบบ (SQ) และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) ส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (US) โดยมีค่าเท่ากับ 0.335 และ 0.626 ตามลำดับ นอกจากนี้แล้วคุณภาพของระบบ (SQ) ก็ส่งผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (US) เช่นกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.401 และ 3) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) พบว่า คุณภาพของระบบ (SQ) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (US) ส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) โดยมีค่าเท่ากับ 0.640 และ 0.717 ตามลำดับ นอกจากนี้แล้วคุณภาพของระบบ (SQ) ก็ส่งผลทางอ้อมต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU) เช่นกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.240

โดยผู้วิจัยได้สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสมัครเรียนในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนผ่านระบบออนไลน์ของนักศึกษาในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรของที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสมัครเรียนในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนผ่านระบบออนไลน์ของนักศึกษาในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร (LV)	ค่าความผันแปร (R ²)	อิทธิพล (Effect)	SQ	PU	US
ความตั้งใจใช้ระบบ (IU)	0.857	DE	0.000	0.602	0.343
		IE	0.782	0.215	0.432
		TE	0.782	0.817	0.775
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (US)	0.859	DE	0.335	0.626	0.000
		IE	0.401	0.000	0.000
		TE	0.736	0.626	0.000
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PU)	0.707	DE	0.640	0.000	0.717
		IE	0.240	0.000	0.000
		TE	0.880	0.000	0.717

หมายเหตุ: De=Direct Effect, IE=Indirect Effect, TE=Total Effect, N/A=Not Applicable

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาพบปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสมัครเรียนในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนผ่านระบบออนไลน์ของนักศึกษาในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของระบบส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน นอกจากนี้การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานก็ส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานและความตั้งใจใช้ระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและความตั้งใจใช้ระบบ และในส่วนของอิทธิพลทางอ้อมก็พบว่า คุณภาพของระบบก็ส่งผลทางอ้อมต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และความตั้งใจใช้ระบบ นอกจากนี้การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานก็ส่งผลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้ระบบเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษาในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่หนองแขม กรุงเทพมหานครเกิดความตั้งใจที่จะใช้ระบบสมัครเรียนผ่านระบบออนไลน์ โดยอาศัยปัจจัยที่รับรู้ได้ถึงคุณภาพของระบบและประโยชน์ในการใช้งานที่มีความสามารถในการเข้าถึงการใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย และนำไปสู่ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานการสมัครเรียนผ่านระบบออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Kim & Lee (2014) พบว่า คุณภาพของระบบส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อีกทั้งความพึงพอใจของผู้ใช้งานจะส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจใช้บริการของบุคคลได้ (ธนาริพ พัวพรพงษ์ และคณะ, 2564) นอกจากนี้การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานก็ส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเช่นกัน (Trang & Tuan, 2019) และคุณภาพของระบบเทคโนโลยีก็จะส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบที่สูงขึ้น (สุชาร์รัตน์ บุญอยู่ และสุมาลี รามัญญ์ (2562) นอกจากนี้ Herzallah & Mukhtar (2016) ก็พบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานจะส่งผลในทิศทางตรงเชิงบวกที่ทำให้บุคคลเกิดความตั้งใจในระบบ (อิชิฮิชิ ชื่นอารมณ และธัญนันท์ บุญอยู่, 2563) ในขณะที่ Zogheib (2019) ก็พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจที่จะสามารถสร้างให้เกิดการรับรู้ได้ถึงประโยชน์ในการใช้งานและนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้งานได้เช่นกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ระบบการสมัครเรียนผ่านระบบออนไลน์มีขั้นตอนการชำระค่าสมัครเรียนที่ไม่ซับซ้อน และสามารถเข้าถึงการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นถือเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ควรจะมีมุ่งเน้นให้เกิดการส่งเสริมจากภาครัฐและภาคเอกชนด้วยการบอกต่อ และแนะนำให้บุคคลรอบข้างใช้อย่างต่อเนื่องในอนาคต เพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

1.2 ระบบการสมัครเรียนผ่านระบบออนไลน์ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีความสะดวก และสามารถใช้งานระบบได้ด้วยตนเองได้ในทุกที่ทุกเวลา ดังนั้นควรจะมีการพัฒนาในรูปแบบการใช้งานให้มีความปลอดภัย มีความหลากหลาย สามารถใช้งานได้ง่ายสำหรับ

กลุ่มเป้าหมาย และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด เพื่อที่จะสามารถเพิ่มอัตราความตั้งใจใช้ระบบอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

1.3 ระบบการสมัครเรียนผ่านระบบออนไลน์ มีการบริหารจัดการผ่านแอปพลิเคชันใหม่สำหรับวิถีชีวิตสังคมนิยมในปัจจุบัน ดังนั้นควรที่จะส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในระบบด้วยความไว้วางใจในกลุ่มลูกค้า ประกอบกับภาครัฐควรที่จะมีนโยบายสนับสนุนด้วยความเต็มใจ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในประเด็นของความตั้งใจใช้ระบบสมัครเรียนในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนผ่านระบบออนไลน์ของนักศึกษาในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้ปกครองของนักเรียน หรือสถานศึกษาภาครัฐ เพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบต่อการพัฒนาระบบให้ผู้สมัครเรียนเกิดความตั้งใจใช้ระบบสมัครเรียนเพิ่มสูงขึ้น

2.2 การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในประเด็นของความตั้งใจใช้ระบบสมัครเรียนในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนผ่านระบบออนไลน์ของนักศึกษาในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพที่นอกเหนือจากการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้นและเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบระบบสมัครเรียนในระดับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2564) จำนวนนักศึกษาปัจจุบัน จำแนกตามกลุ่มสถาบัน ชื่อสถาบัน คณะ สาขาวิชา ระดับการศึกษา และเพศ ประจำปี 2565. สืบค้น 2 มีนาคม 2566, จาก https://data.mhesi.go.th/dataset/univ_std_11_01.
- ธนธิป พัวพรพงษ์, สุชาร์ตน์ บุญอยู่, จันทนา วัฒนกาญจนะ, ยรนนท์ บุษเกตุ และธนภัทร ไลประเสริฐ. (2564). ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*. 23(2), 51-61.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2546). พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2546. สืบค้น 31 มีนาคม 2566, จาก http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%CA20/%CA20-20-9999-update.htm#_ftnref1.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). รายงานการศึกษาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาประเทศจากผลการคาดประมาณประชากรของประเทศไทย. สืบค้น 31 มีนาคม 2566, จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=9814

- สุขารัตน์ บุญอยู่ และสุมาลี รามันธุ์. (2562). ตัวแบบเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 5(3), 299-314.
- อชิชัย ชื่นอารมณ์ และธัญนันท์ บุญอยู่. (2563). โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบบริหารจัดการคิวอาร์โค้ดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตธนบุรี. *วารสารรังสิตสารสนเทศ*. 26(1), 6-21.
- Best, J. W. (1981). *Research in education*. (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Herzallah, F., & Mukhtar, M. (2016). The impact of perceived usefulness, ease of use and trust on managers' acceptance of e-commerce services in small and medium-sized enterprises (SMEs) in Palestine. *International Journal Advanced Science Engineering Information Technology*. 6(6), 922-929.
- Kim, Y., & Lee, H. S. (2014). Quality, perceived usefulness, user satisfaction, and intention to use: An empirical study of Ubiquitous personal robot service. *Asian Social Science*. 10(11), 1-16.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*. 140, 5-53.
- Trang, N. T. T., & Tuan, N. M. (2019). User's satisfaction with information system quality: An empirical study on the hospital information systems in Ho Chi Minh city, Vietnam. *Ha Chi Minh City Open University Journal of Science*. 9(2), 57-73.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Zogheib, B. (2019). Using structural equation modelling to study the influence of perceived usefulness and perceived compatibility on students' attitudes towards using iPad. *Innovations, Technologies and Research in Education*. 4, 53-66.