

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ใน  
กรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจ

Factors affecting satisfaction in choosing online English courses in  
Bangkok for business.



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์  
ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจ

Factors affecting satisfaction in choosing online English courses  
in Bangkok for business.



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ใน  
กรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจ

ผู้วิจัย ชณัฐกานท์ บุตรชา

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิพรรณ สุภาวรรณ

ผู้เชี่ยวชาญ

ดร.สุมนา ธีรกิตติกุล

ชณัฐกานท์ บุตรชา. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ),  
มีนาคม 2564, บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อ  
การทำธุรกิจ (59 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวิพรรณ สุภาวรรณ

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพระบบและคุณภาพของการให้บริการ  
ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร  
เพื่อนำข้อมูลที่ทำการศึกษาไปพัฒนาด้านการออกแบบเว็บไซต์เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของ  
ผู้ใช้บริการ ที่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ใช้สังคมออนไลน์เช่น Facebook, Line, Instagram  
ที่มีความสนใจเลือกเรียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 402 คน ซึ่งใช้วิธีการ  
เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกโดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล  
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ  
(Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-23 ปี การศึกษา  
ระดับปริญญาตรี อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท  
ส่วนมากมีประสบการณ์การเรียนออนไลน์ และมีความสนใจในการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์  
ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยความสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนคอร์สภาษา  
อังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบไปด้วย คุณภาพระบบ ด้าน  
ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ เว็บไซต์ต้องน่าสนใจ  
ดึงดูดสายตา ความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ และคุณภาพของการให้บริการ ด้าน  
ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ และความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้งาน สรุปได้ว่าคุณภาพระบบ ด้านความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ ด้านความง่ายใน  
การใช้งาน และด้าน ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ 0.05 และคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือได้ และความมั่นใจส่งผลต่อความพึง  
พอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: คอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์, การทำธุรกิจ

Butcha, 8C. . Master of Business Administration, March 2021,  
Graduate School, Bangkok University.

Factors affecting satisfaction in choosing online english courses in Bangkok for  
business. (59 pp.)

Advisor: Asst. Prof. Lokweetpun Suprawan, Ph.D.

### ABSTRACT

The purpose of this study was to study the factors of system quality and service quality that affect the decision to choose online English courses among consumers in Bangkok. The sample group used in the study was social media users such as Facebook, Line, Instagram who were interested in studying English courses through online channels, of 402 people who used a convenient sample selection method using a closed-ended questionnaire. It is a tool for collecting data. The statistics used in the data analysis were descriptive statistics such as percentage, mean, standard deviation. and inferential statistics used to test the hypothesis, such as Multiple Regression Analysis.

The results showed that Most of the respondents were male, aged 21-23 years, education, bachelor's degree, occupation, students/students. and have an average monthly income of 10,001 - 30,000 baht. Most of them have experience in online learning. and are interested in taking an online English course The hypothesis testing results showed that Important factors affecting consumers' decision to study online English courses in Bangkok This includes system quality, ability to access information. The speed of displaying information on the website, The website must be attractive, visually appealing, and easy to use. website credibility and quality of service in terms of reliability, responsiveness, confidence, care, tangible and user satisfaction It can be concluded that the quality of the system The speed of displaying information on the website The ease of use and the reliability of the website affected the satisfaction of the users with a statistical significance of 0. 05 and service quality reliability and confidence affect user satisfaction at statistical significance at 0.05

*Keywords: online English courses, business*

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถ และแนะนำให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ ตรวจสอบ แก่  
ข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวิพรรณ สุภาวรรณ ผู้เป็น  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้  
คำปรึกษา ช่วยเหลือในการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของเครื่องมือ เพื่อให้งานวิจัยมี  
ความตรงเชิงคุณภาพมากขึ้น ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลา  
ในการตอบแบบสอบถาม ขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดาที่ให้การอบรม และสนับสนุนส่งเสริม

การศึกษาของผู้วิจัยด้วยความรักและความปรารถนาดีมาโดยตลอด รวมถึงขอขอบคุณที่  
น้องและเพื่อนทุกท่านที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจในงานวิจัยครั้งนี้ ลุล่วงคุณค่าและประโยชน์ของการ  
ค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้

ชณัฐกานท์ บุตรชา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและแนวคิดของธุรกิจ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพของระบบ	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพของการให้บริการ	8
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	9
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.5 สมมติฐานงานวิจัย	13
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	15
3.2 กลุ่มประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	15
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	16
3.5 วิธีการเก็บข้อมูล	16
3.6 วิธีการทางสถิติ	17
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	19
4.2 การวิเคราะห์คุณภาพของระบบ	25
4.3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจ	32
4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบสมมติฐาน	33
4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	37
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการศึกษา	40
5.2 การอภิปรายผล	43
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้	46
5.4 ข้อจำกัดงานวิจัย	47
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	47
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	51
ประวัติผู้เขียน	59





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1:	จำนวนคอร์สในเว็บไซต์จำหน่ายคอร์สออนไลน์(Skillance) 2
ตารางที่ 4.1:	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ 20
ตารางที่ 4.2:	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ 20
ตารางที่ 4.3:	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ 21
ตารางที่ 4.4:	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับอาชีพ 21
ตารางที่ 4.5:	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา 22
ตารางที่ 4.6:	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22
ตารางที่ 4.7:	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์เรียนออนไลน์ 23
ตารางที่ 4.8:	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความสนใจในการเรียน คอสภาษาอังกฤษออนไลน์หรือไม่ 23
ตารางที่ 4.9:	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถาบันการเรียนการสอน คอสภาษาอังกฤษออนไลน์ 24
ตารางที่ 4.10:	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเรียน คอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ 25
ตารางที่ 4.11:	ค่าเฉลี่ย ( X ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพของระบบ 25
ตารางที่ 4.12:	ค่าเฉลี่ย ( X ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการ ให้บริการ 29
ตารางที่ 4.13:	ค่าเฉลี่ย ( X ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของ ผู้ใช้งาน 32
ตารางที่ 4.14:	การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของคุณภาพของระบบและคุณภาพการ ให้บริการ 34
ตารางที่ 4.15:	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 39

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์ส ภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจ	14
ภาพที่ 4.1: สรุปผลทดลองสอบถามสมมติฐาน	37



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและแนวคิดของธุรกิจ

ประเทศไทยได้เข้าร่วมประชาคมอาเซียนอย่างสมบูรณ์ในปีพุทธศักราช 2558 เพื่อที่จะให้เกิดความเข้าใจของคนหลากหลายเชื้อชาติ จึงมีข้อตกลงโดยมีการให้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลของประเทศในอาเซียน ตามที่ได้ระบุในกฎอาเซียน ข้อที่ 34 ว่า ภาษาที่ใช้ในการทำงานของประเทศอาเซียน คือ ภาษาอังกฤษ จึงทำให้เกิดการกระตุ้นแก่ภาครัฐ และภาคเอกชน โดยการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพ จากการใช้ภาษาอังกฤษอย่างแพร่หลายแก่คนที่สนใจ จึงมีสถาบันสอนภาษาอังกฤษที่เกิดขึ้นในประเทศไทยอยู่มากมาย โดยส่วนใหญ่ผู้ที่สนใจเข้าเรียนสถาบันสอนภาษาอังกฤษจะเป็น นักเรียน นักศึกษา กลุ่มคนที่ต้องการศึกษาหรือทำงานในต่างประเทศ และในปัจจุบันนี้ จะเห็นว่ามีสถาบันสอนภาษาอังกฤษหลาย ๆ แห่งได้เริ่มก่อตั้งขึ้นมา ซึ่งจะมีสถาบันที่มาจากสถาบันการสอนภาษาอังกฤษที่เป็นเอกชน เช่น British Council, Wall Street English, AUF, Fast English เป็นต้น และเมื่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงเกิดการเรียนรู้ออนไลน์ผ่าน Internet หรือระบบ e-Learning ซึ่งระบบนี้ได้เข้ามามีส่วนร่วมในชีวิตของเรามากยิ่งขึ้น สะดวกสบายยิ่งขึ้น เราสามารถที่จะประชุมหรือเรียนได้ทุกที่ไม่ว่าจะเป็นที่ไหน เวลาใด ก็สามารถทำกิจกรรมเหล่านั้นได้ทุกเมื่อตราบใดที่ใช้ระบบInternetควบคู่ไปด้วย โดยมีผลการวิจัยเข้ามาสนับสนุนโดยกล่าวว่า ระบบe-Learning สามารถที่จะเข้ามาทำหน้าที่ทดแทนระบบการเรียนการสอนแบบเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธนัท อัจฉินาค, 2548)

ธุรกิจคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ได้เผยแพร่มากขึ้นในปัจจุบัน แต่จากการศึกษาเพิ่มเติมจากสถาบันที่เปิดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษออนไลน์ จึงแยกข้อเสียออกมาเป็น 3ข้อหลัก ๆ คือ หนึ่ง คอร์สเรียนออนไลน์ มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมีให้เลือกหลากหลายสถาบันมาก ๆ แต่บางสถาบันก็ไม่สามารถให้ความรู้แก่ผู้เรียนได้อย่างเพียงพอ เมื่อเทียบกับสถาบันชั้นนำ สอง ผู้เรียนอาจจะไม่ได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงเพราะไม่สามารถวัดความรู้ได้เหมือนคอร์สสดที่หากผู้เรียนไม่เข้าใจบทเรียนก็สามารถไปถามหลังคอร์สเรียนจบได้เหมือนคอร์สเรียนสด สาม ราคาการเรียนของแต่ละสถาบันมีค่าเรียนที่ไม่เท่ากัน ทำให้ผู้เรียนบางกลุ่มที่เรียนได้ในราคาคอร์สที่ต่ำได้ความรู้ไม่เท่ากับกลุ่มผู้เรียนที่สามารถเรียนคอร์สที่ราคาสูง จากความหลากหลายและจำนวนของสถาบันสอนภาษาอังกฤษออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงจำนวนคู่แข่งชั้นของตลาดในประเทศไทยจึงได้พบเว็บไซต์ Skillance เว็บไซต์นี้เป็นเว็บไซต์ตัวกลางในการ จำหน่ายคอร์สการเรียนการสอนออนไลน์ของคนไทยทางผู้จัดทำจึงได้ค้นคว้าและพบข้อมูลดังนี้

ตารางที่1.1:จำนวนคอร์สในเว็บไซต์จำหน่ายคอร์สออนไลน์

คอร์สการเรียนการสอนออนไลน์ Skillance	จำนวนคอร์ส
ธุรกิจ	51
ถ่ายภาพ	136
ทำอาหาร	25
การตลาด	98
ภาษา	175
ไลฟ์สไตล์	124
Start up	11
สร้างอาชีพ	19
สุขภาพ	40
การลงทุน	345
พัฒนาตัวเอง	201
อุตสาหกรรม	19
คอมพิวเตอร์	269
เตรียมสอบ	137

จากภาพข้างต้น แสดงถึง จำนวน คอร์สการเรียนการสอนออนไลน์ของ เว็บไซต์ Skillance มีจำนวนหมวดหมู่ คอร์สการเรียนการสอนออนไลน์ 14 หมวดหมู่ได้แก่ การลงทุน345คอร์ส , พัฒนาตัวเอง 201คอร์ส , เตรียมสอบ 137 คอร์ส , อุตสาหกรรม 19คอร์ส , คอมพิวเตอร์269 คอร์ส , สุขภาพ40 คอร์ส , ธุรกิจ 51 คอร์สถ่ายภาพ136 คอร์ส , ทำอาหาร 25 คอร์ส, การตลาด 98 คอร์ส , ภาษา 175 คอร์ส, ไลฟ์สไตล์124คอร์ส , Start up 11 คอร์ส, สร้างอาชีพ 19 คอร์สโดยทั้ง 14 หมวดนี้ มีจำนวน คอร์สการเรียนการสอนออนไลน์ทั้งสิ้น 1650 คอร์ โดยในหมวดภาษา มีจำนวน คอร์สการเรียนการสอนออนไลน์ทั้งสิ้น175 คอร์สเท่านั้น แสดงถึง จำนวนสินค้าแต่ใน 175 คอร์สก็มีความหลากหลายของภาษาที่แตกต่างกันออกไป ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงโอกาสในการเข้ามา ทำคอร์สการเรียนการสอนออนไลน์

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์เพื่อเริ่มการเรียนการสอนของ ชนินทร์ ตั้งพานทอง (2560) วิทยานิพนธ์เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ พบว่าการเปลี่ยนแปลงที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนผ่านของความรู้เป็นอย่างรวดเร็วและที่ไม่ที่สิ้นสุดของโลกในศตวรรษที่ 21 การศึกษาเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสร้างความได้เปรียบของประเทศ ในปัจจุบันผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกมีจำนวนเกือบ 3.5 พันล้านคนอินเทอร์เน็ตกลายเป็นแหล่งการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ใหญ่ที่สุดในโลกและทำให้เกิดการเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารจากยุคการสื่อสารแบบเดิม เช่นการพบปะพูดคุยสนทนาแบบเห็นหน้าพบเจอตัวกันของคู่สนทนาหรือการเขียนหรือส่งจดหมายทางไปรษณีย์ เป็นต้น การก้าวผ่านเข้าสู่โลกแห่งการเรียนรู้แบบใหม่การปรับกระบวนการสอนเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงไปและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาเป็นเครื่องกระตุ้นการเรียนรู้ของผู้เรียนนับเป็นความท้าทายสำหรับผู้สอนอย่างยิ่งและจากปัญหาที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจโดยศึกษาคุณภาพของระบบ คุณภาพการบริการและความพึงพอใจโดยทำการวิจัยจากผู้สนใจเรียนออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความรู้เพิ่มเติมมากยิ่งขึ้นทางผู้วิจัยจึงนำเสนองานวิจัยนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบุคคลผู้ที่สนใจจะเปิดสถาบันสอนภาษาอังกฤษออนไลน์ ในการเลือกใช้ปัจจัยต่างๆ ในการทำธุรกิจเพื่อให้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจแก่ผู้เรียนและเป็นประโยชน์แก่ผู้เรียนในการใช้เป็นเกณฑ์ในการเลือกที่จะเรียนกับสถาบันเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษออนไลน์เพื่อที่จะได้เห็นว่ามีปัจจัยใดบ้างที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาอังกฤษ เพื่อให้เป็นแนวทางกับผู้ที่สนใจที่จะประกอบธุรกิจด้านการสอนภาษาอังกฤษ เปิดโรงเรียนกวดวิชา หรือนำไปพัฒนาหลักสูตรในระดับสากล

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องต่างๆ ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจเพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจการเรียนการสอนออนไลน์

1.2.2 เพื่อนำข้อมูลที่ทำการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพระบบและคุณภาพบริการเพื่อให้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1.2.3 เพื่อนำข้อมูลที่ทำการศึกษาไปพัฒนาด้านการออกแบบเว็บไซต์เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ผลจากการศึกษามีประโยชน์ต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องดังนี้

1.3.1 ทำให้เข้าใจถึงการเรียนอีเลิร์นนิ่ง เรียนได้ทุกที่หลักสูตรอีเลิร์นนิ่ง เพื่อเสริมการเรียนการสอนผ่านหลักสูตรอีเลิร์นนิ่ง

1.3.2 ทำให้เข้าใจและสามารถทบทวน เรียนซ้ำได้ ในกรณีที่เรียนจนจบ และต้องการทบทวนความรู้โดยกลับมาดูใหม่

1.3.3 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

1.3.4 ทำให้ทราบถึงการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การเรียนอีเลิร์นนิ่ง อยู่ที่ไหนก็เรียนได้

### 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยความสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานครดังนี้

1.4.1 ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยคือ คนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.2 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรอิสระคือ คุณภาพของระบบคุณภาพการบริการ ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

1.4.3 การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ และสรุปผล โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการการเรียนวิชาภาษาอังกฤษออนไลน์ ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.4 ผู้วิจัยได้เริ่มทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่ช่วงเดือน เมษายน ถึง พฤษภาคม 2564

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพของระบบ

คุณภาพของระบบ หมายถึง คุณภาพระบบที่ประกอบด้วยโครงสร้าง ที่เหมาะสมสำหรับการใช้งานในด้านการเรียนการสอนออนไลน์ ดังนั้น คุณภาพของระบบ สามารถพิสูจน์ได้จากประโยชน์จากการใช้งาน การเรียนรู้ระบบที่เข้าใจง่ายและสามารถเข้าถึงได้ง่ายและทั่วถึง และความเสถียรภาพของและสามารถตอบสนองได้ด้วยเวลาที่รวดเร็ว หากมีคุณภาพระบบที่ดีจะส่งผลในทางบวกเป็นอย่างมาก โดยมีผลการศึกษาจากหลายแห่งที่กล่าวว่าคุณภาพของระบบที่ดีจะต้องมีความคิดเห็นเชิงบวกที่แสดงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ในงานศึกษาของ Petter & Fruhling (2011) พบว่า คุณภาพระบบในการตอบสนองทางการแพทย์ฉุกเฉิน STATPack มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ

ในงานศึกษาของ Dong, Cheng & Wu (2014) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบริการเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมในอุตสาหกรรมดิจิทัลคอนเทนต์ กรณี Facebook ในไต้หวัน ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพระบบมีผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ในงานศึกษาของ Chen & Capistrano (2013) ได้ทำการศึกษาว่าความสำเร็จของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อเปรียบเทียบกับกันระหว่างสองประเทศ พบว่า คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งอ้างอิงจากข้อมูลที่ค้นหาเป็นความจริงแล้วยังคงต้องมีความทันสมัย และสามารถเข้าถึงระบบข้อมูลได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ

#### 2.1.1 องค์ประกอบของระบบ

สำหรับงานวิจัยนี้องค์ประกอบของระบบจะพูดถึงเรื่องระบบเว็บไซต์ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการทำธุรกิจการเรียนการสอนออนไลน์ นอกจากความสวยงามและความเข้าถึงง่าย เข้าใจง่าย ที่ต้องคำนึงถึงแล้ว ยังมีองค์ประกอบในการทำเว็บไซต์ที่ดี ดังนี้

สมพล พุ่งหว่า (2560) กล่าวว่า คุณภาพขององค์ประกอบของระบบเว็บไซต์ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ องค์ประกอบของระบบเว็บไซต์ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกัน โดยมีการจัดกระบวนการหลักๆของเว็บไซต์มีทั้งหมด 5 ขั้นตอนดังนี้

#### 1. Accessibility: ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล

1.1 เว็บไซต์ที่ดีต้องสามารถแสดงผลได้ทุกอุปกรณ์แสดงผลที่มีหลากหลายขนาด ร่วมกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่นการบริโภคข่าวสารแบบ Real Time บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ทั้ง Tablet

และ Smartphone ดังนั้นนอกจากจะมีทางเลือกในการเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลายแล้วเว็บไซต์ที่ดีต้องสามารถที่จะเท่าทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ด้วย

1.2 Web Browser คือ โปรแกรมที่ใช้ในการเข้าถึงเว็บไซต์ โดยเว็บไซต์ต้องสามารถแสดงผลบนทุก Browser ได้อย่างถูกต้อง ถ้า Browser นั้นไม่สามารถที่จะแสดงผลได้ในทุกอุปกรณ์ หมายถึงอาจจะสูญเสียผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ได้

1.3 การ Tag รูปภาพตั้งชื่อให้กับรูปภาพประกอบเว็บไซต์ (Alternative Text) เพราะหากไม่ตั้งชื่อรูปภาพ ก็จะไม่ทราบว่ารูปภาพนั้นเป็นรูปภาพอะไร ทำให้ไม่สามารถเข้ามาค้นหาและเก็บข้อมูลได้และสำหรับผู้พิการทางสายตาที่ใช้โปรแกรมอ่านหน้าเว็บไซต์ด้วยแล้ว Alternative Text นี้จะถูกแปลงเป็นเสียงอ่านเพื่อสื่อสารให้ผู้ติดตามรับรู้ได้

1.4 Font ตัวอักษรใช้ Font หรือตัวอักษรแบบมาตรฐาน เช่น Arial, Verdana, Times New Roman, Tahoma เป็นต้น และหลีกเลี่ยงการใช้ Font ตัวอักษรพิเศษ เพราะหากเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้เข้าชมเว็บไซต์ไม่มี Font พิเศษติดตั้งไว้ ก็จะทำให้การแสดงผลผิดไปจากปกติหรืออ่านข้อมูลไม่ได้

1.5 การใช้สีจะระมัดระวังเรื่องการเลือกใช้สีตัวอักษรและสีพื้นหลังที่ใกล้เคียงกันเกินไป รวมถึงหลีกเลี่ยงการใช้สีเพียงอย่างเดียวเพื่อสื่อความหมายหรือไฮไลท์ข้อมูลสำคัญ เพราะอาจทำให้เกิดปัญหาแก่ผู้เข้าชมที่ตาบอดสี โดยควรใช้สัญลักษณ์ร่วมกับการใช้สี เช่น เครื่องหมาย \* สำหรับช่องที่ต้องกรอกข้อมูล เป็นต้น

## 2.Speed ความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์

2.1 เลือกใช้ภาพขนาดไม่ใหญ่ ขนาดของข้อมูล รูปภาพและไฟล์ (มีผลต่อความเร็ว) ถ้ารูปภาพหรือไฟล์บนเว็บไซต์นั้นมีขนาดใหญ่ ทำให้เว็บไซต์แสดงผลได้ล่าช้าลง จึงทำให้การใส่ภาพลงบนเว็บไซต์ควรจะเลือกวิธี “Save for Web” และมีการบันทึกภาพให้มีนามสกุล เช่น .JPG และ .GIF

2.2 ตั้งค่าไม่ให้ Video เล่นอัตโนมัติในการใส่ไฟล์จำพวก Video และ Audio (ภาพและเสียง) จะต้องให้มีปุ่มคำว่า “play” เพื่อให้ผู้เข้าชมเว็บไซต์ เพื่อให้สามารถเลือกเล่นไฟล์นั้นได้ด้วยตัวเอง มีตัวอย่างประสบการณ์ผู้ซื้อ ผู้ใช้บริการ (Testimonials) แสดงให้เห็นว่าเว็บไซต์นี้เคยมีผู้เข้ารับบริการให้บริการกับลูกค้ารายอื่นๆ หากลูกค้ามีชื่อเสียงในโซเชียล หรือเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ จะก่อให้เกิดผลในทางบวก และช่วยส่งเสริมมุมมองและคุณภาพของเว็บไซต์ให้ดีขึ้น

## 3. Attractiveness เว็บไซต์ต้องน่าสนใจ ดึงดูดสายตา

3.1 Interest อธิบายเพื่อสร้างความสนใจในการเรียนออนไลน์เมื่อใช้ภาพคนเพื่อดึงดูดให้ผู้ชมเว็บหยุดที่หน้าเว็บไซต์ได้แล้ว ก็เขียนรายละเอียดเพื่อให้นักสนใจอ่านข้อมูลต่อไปทันที ดังนั้นหากกระบวนการแรก (Attention) ทำให้ผู้ชมเว็บหยุดเพื่อที่จะอ่านข้อมูลได้ ก็จะก่อให้เกิดกระบวนการที่สอง (Interest) ได้



3.2 Action ปิดการขาย หรือ ทำให้ตัดสินใจซื้อต้องให้ผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์เกิดการกระทำบางอย่างบนเว็บไซต์ (Call to action) เช่น สมัครสมาชิก ส่งแบบสอบถามมาที่หน้าเว็บไซต์

#### 4. Simplicity ความง่ายในการใช้งาน

4.1 จัดกลุ่มข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบ “Breadcrumb Navigation” ซึ่งจะเป็นเสมือนเครื่องมือนำทางแก่ผู้เข้าชมเว็บไซต์ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลในแต่ละหมวดหมู่ที่เกี่ยวข้องกันได้อย่างเป็นลำดับขั้นโดยง่าย

#### 5. Credibility ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์

5.1 ดีไซน์การออกแบบเว็บไซต์ ควรดูน่าเชื่อถือ เป็นมืออาชีพ (Professional Look) มีเนื้อหาอย่างครบถ้วน หรือบริการประกอบเนื้อหาอย่างชัดเจน และจัดข้อมูลอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อง่ายต่อการรับชมและความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล

5.2 แสดงที่อยู่ติดต่อชัดเจน พร้อมเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรือกรณีที่มีหน้าร้านจริงสามารถแสดงแผนที่ตั้ง เพื่อยืนยันการมีตัวตน และรองรับการติดต่อเข้ามาของลูกค้าที่สนใจได้

5.3 มีเครื่องหมายยอมรับจากสถาบันต่างๆ (Certification and Accreditation) เช่น เครื่องหมาย DBD Verified, Registered ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น เพราะเจ้าของของเว็บไซต์จะต้องนำเว็บไซต์ไปผ่านการตรวจรับรองจากองค์กรมาตรฐานต่างๆ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือที่ว่าเว็บไซต์นี้อยู่ในขอบเขตของกฎหมาย

5.4 มีตัวอย่างประสบการณ์ผู้ซื้อ ผู้ใช้บริการ (Testimonials) เพื่อแสดงให้เห็นว่าเว็บไซต์นี้เคยให้บริการกับลูกค้ารายอื่นๆ หากลูกค้ามีชื่อเสียงในโซเชียลก็จะได้รับการรีวิวที่ดี และมีผู้สนใจเข้ามาดูมากขึ้น อาจก่อให้เกิดผลในทางบวก และส่งเสริมภาพลักษณ์ของเว็บไซต์ให้ดูน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

จึงสรุปได้ว่า คุณภาพของระบบนั้นมีเว็บไซต์เป็นส่วนที่สำคัญในการประกอบธุรกิจการเรียนการสอนออนไลน์ ซึ่งมีทั้งหมด 5 องค์ประกอบคือ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ เว็บไซต์ต้องน่าสนใจ ดึงดูดสายตา ความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ นอกจากนี้เว็บไซต์จะเป็นหน้าตาของธุรกิจการเรียนการสอนออนไลน์แล้วยังต้องมีองค์ทั้ง 5 องค์ประกอบนี้เพื่อให้ระบบการเรียนการสอนนั้นมีคุณภาพและสร้างความน่าสนใจให้แก่ผู้บริโภคที่มา [www. manual-velaclassic.th](http://www.manual-velaclassic.th)

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพของการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2550) ได้กล่าว คุณภาพการให้บริการไว้ว่า การให้บริการเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก จะต้องยึดหลักปฏิบัติ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้โดยจะต้องยึดหลักการให้บริการมี 4 ข้อ ดังนี้

1. การใช้บริการที่ดีต้องนึกถึงผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นหลัก จะต้องให้บริการและจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการบริการ
2. การทำให้เกิดความพอใจแก่ผู้รับบริการ ความพอใจของลูกค้าถือเป็นหลักเบื้องต้น และถือเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ซึ่งคุณภาพของการบริการวัดได้จากความพึงพอใจของลูกค้า
3. การบริการที่ดีจะต้องปฏิบัติอย่างถูกต้องตามระเบียบซึ่งจะต้องตอบสนองความต้องการ และการให้บริการ การเอาใส่ใจ ต้องหมั่นตรวจสอบความถูกต้องอยู่เสมอให้สมบูรณ์ครบถ้วน จึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจที่ได้รับบริการที่ดี เพราะหากมีข้อผิดพลาดอาจก่อให้เกิดผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการ
4. สำหรับการบริการที่รวดเร็วในการส่งข้อมูลหรือให้บริการที่รวดเร็วเป็นสิ่งสำคัญเพราะหากเกิดความล่าช้าจะทำให้ลูกค้าเกิดการเปลี่ยนใจหรืออาจจะทำให้เปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่นแทน และยังคงต้องคำนึงถึงความเร่งรีบและความต้องการของลูกค้าผู้ให้บริการควรตอบสนองลูกค้าให้รวดเร็ว

แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality)

Parasuraman และคณะ (1988) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการวัดได้จากการดูว่า ระหว่างการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และการบริการที่ดีตามที่ลูกค้าต้องการ คุณภาพในการให้บริการวัดได้จากความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับบริการโดยอยู่บนพื้นฐาน 5 ปัจจัย ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการลูกค้าตามที่ตกลงกันไว้
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจในการให้บริการและการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว
3. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ความสามารถในการให้ข้อมูลหรือความรู้ ด้วยความสุภาพ เพื่อสร้างความวางใจและเชื่อใจจากลูกค้า
4. ความเอาใจใส่ (Empathy) การดูแลและบริการลูกค้าอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangible) ลักษณะทางกายภาพของสิ่งให้อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546) ได้กล่าวถึง คุณภาพของการบริการคือการรวมของทัศนคติ อาจเกิดจากสิ่งทีความคาดหวังว่าจะได้มาเปรียบเทียบกับ การรับรู้ของการกระทำที่เกิดขึ้นจริง โดย ผู้บริโภคจะรับรู้ถึงการบริการวัดจากคุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับบริการ นั้น โดยทั้งคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจจะมีความสัมพันธ์กันและมีความคล้ายคลึงกัน จะเป็นในรูปแบบของทัศนคติ คือ ความสัมพันธ์ในการรับรู้ของผู้บริโภคกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

ผู้บริโภคจะมีทัศนคติต่อสินค้าและการบริการจากประสบการณ์ที่ได้รับ แต่ความรู้สึกที่มีต่อคุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกโดยรวม เป็นประสบการณ์ที่ลูกค้าสะสมเอาไว้จนกว่าจะได้รับบริการจะเป็นความรู้สึกในระยะยาว ในส่วนของความรู้สึกที่มีต่อความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกที่ค่อนข้างเฉพาะเจาะจงและบอบบาง ซึ่งในการบริการในแต่ละครั้งจะเป็นความรู้สึกระยะสั้นเป็นการประเมินผลที่ได้รับมาในขณะนั้น

จึงสรุปได้ว่าคุณภาพของการบริการ คือความสามารถในการให้ความสำคัญและความน่าเชื่อถือกับการบริการซึ่งมีความสำคัญเป็นอันดับแรก โดยการบริการจะสำเร็จได้จะต้องมีสององค์ประกอบคือ ความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการ คือคนที่ให้ประสบการณ์ในการให้บริการประเภทต่าง ๆ เช่นการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ การต้อนรับ การติดต่อทุกประเภท เป็นต้น กล่าวโดยสรุปคือผู้ให้บริการเปรียบดังกลไกสำคัญที่สุดในการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ โดยมีองค์ประกอบต่าง ๆ โดยหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับองค์ประกอบของการบริการทุกองค์ประกอบ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพที่ดี หากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งบกพร่องย่อมส่งผลกระทบต่อให้การบริการ

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2551) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ โดยกล่าวว่า ความพึงพอใจคือสถานะของอารมณ์ช่วงหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกร่วม ของแต่ละบุคคลที่มีการเรียนรู้ต่อกัน และประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจ จะเป็นความสัมพันธ์ที่มีความคาดหวังและความต้องการด้านจิตใจ ซึ่งนำไปสู่ความต้องการที่มีอยู่อย่างไม่จำกัดมาตอบสนอง เมื่อได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า การให้บริการมีความสำคัญเป็นอันดับแรก เพราะการให้ความสำคัญด้านการบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า นั้น จึงเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพื่อเป้าหมายสูงสุดของความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับการให้บริการที่ดี และเพื่อให้ลูกค้าประทับใจแล้วกลับมาใช้บริการในครั้งถัดไป ส่งผลให้ประสบความสำเร็จอย่างราบรื่น

จรัส โพธิ์จันทร์(2553) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจนั้น มีผลต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการซึ่งมีความรู้สึกแตกต่างกันออกไปในแต่ละด้าน เพราะความรู้สึกเหล่านี้ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับการบริการ ในทางบวก หรือลบ หากความรู้สึกนั้นมีความไม่พึงพอใจก็อาจส่งผลต่อการไม่ได้มาใช้บริการในครั้งถัดไป แต่ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจในทางบวกก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการมาใช้บริการในครั้งถัดไปและยังมีการบอกต่อให้กับลูกค้าท่านอื่นได้มาใช้บริการ

จึงสรุปได้ว่าความสำคัญของความพึงพอใจที่ผู้ที่ได้รับการบริการนั้นได้รับประสบการณ์การบริการที่เท่ากับหรือมากกว่าความต้องการที่ได้คาดหวัง ซึ่งการที่จะสามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจนั้นต้องมีคุณภาพในการบริการและระบบที่ดีให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่

เกี่ยวกับการบริการในด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การแสดงออกของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมตรัสจิตของการบริการที่แท้จริง

## 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพระบบ

ชุตติกาญจน์ ศิริวิมลวรรณ (2560) จากงานวิจัยเรื่องอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องและการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน งานวิจัยนี้ผู้วิจัยศึกษาโดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิจัยเชิงประจักษ์และใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เป็นจำนวน 428 คน และสรุปผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ค่า ( $\chi^2$ ) เท่ากับ 258.748 ที่ (df) เท่ากับ 231 (p-value) เท่ากับ 0.101 ( $\chi^2$  /df) เท่ากับ 1.120 (GFI) เท่ากับ 0.967 (AGFI) เท่ากับ 0.909 (RMSEA) เท่ากับ 0.017 และยังพบผลการวิจัยอีกว่า คุณภาพของระบบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะให้ธนาคารออมสินมุ่งเน้นไปที่คุณภาพการให้บริการและ คุณภาพระบบเพื่อนำไปสู่การเกิดความพึงพอใจและ การบอกต่อที่เพิ่มขึ้น

ญาณิศา พลอยชุม (2557) งานวิจัยเรื่องอิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งานความพึงพอใจ และประโยชน์สุข ของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการวิจัยเชิงประจักษ์ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่ใช้งานทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 410 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้างผลการวิจัยแสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดีค่าสถิติ ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) เท่ากับ 320.882 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 296 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ 0.153 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2$  /df) เท่ากับ 1.084 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.957 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.909 และค่าดัชนีวัด ความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์(RMSEA) เท่ากับ 0.014 นอกจากนี้ผลการวิจัย ยังพบว่า คุณภาพระบบในมิติความง่าย ของการใช้งานระบบซึ่งมีผลทางบวกและมีอิทธิพลต่อการใช้งานธุรกรรมต่างๆ ทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานครคุณภาพระบบในมิติความมีเสถียรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อการให้

งานระบบธุรกรรมทาง การเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานครคุณภาพระบบในมิติความง่ายในการเข้าถึงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของ ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครผลจากการวิจัยมีการเสนอให้ธนาคารจะต้องโฟกัสไปที่คุณภาพของระบบให้มีมิติด้าน มีความเข้าถึงง่ายของระบบ มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย มีความเสถียรภาพที่คงที่ มีการตอบสนองอย่างว่องไว และมุ่งเน้นไปในด้านคุณภาพที่ดีของระบบ

### งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

สยาม ชูกร (2559) คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพในการให้บริการหากจะให้ภาพรวมอยู่ในระดับที่พึงพอใจต้องมีปัจจัยในด้านความไว้วางใจการเข้าถึงจิตใจ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการของผู้ที่ได้รับบริการและในด้านของรูปลักษณ์ เรียงความสำคัญตามข้างต้น ยกตัวอย่างเช่น ในด้านความไว้วางใจ เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ประสบการณ์ คุณธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตจึงจะไว้วางใจได้ ในด้านการเข้าถึงจิตใจเจ้าหน้าที่จะต้องไม่เลือกปฏิบัติมีความตั้งใจให้บริการอย่างเต็มที่และเต็มใจติดตามผลตอบรับการกลับผู้ใช้บริการ ในด้านความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่จะต้องมีศักยภาพเพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้เพียงพอในการให้ข้อมูลและทางเลือกที่ดีให้กับผู้รับบริการและควรรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วย สุดท้ายในด้านของลักษณะภายนอก อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆควรมีความทันสมัยและมีทรัพยากรที่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ที่ได้รับบริการ

ภานุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน : กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บแบบสอบถามรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ งาน แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือจำนวน 201 กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยเริ่มจากการสอบทานความครบถ้วนของข้อมูล (Missing Data) การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Reliability) โดยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach's Alpha) และการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับ ตัวแปรตามโดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ผลของวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็น ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความไว้วางใจ ความเตรียมพร้อมของระบบ ความปลอดภัย ความเข้าถึงง่าย ทั้งหมดนี้ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งการได้รับรู้ของการรับบริการอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์

กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้นำเสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการและผู้พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขให้แอปพลิเคชันให้มีผู้สนใจเข้ามาอยู่ตลอดเวลา โดยนี้ถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความเข้าใจในการใช้งาน และยังให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆคือ ความเกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันกับผู้ให้บริการ ความเข้าใจ ความสมบูรณ์ของระบบ ความปลอดภัยของระบบ และความไว้วางใจของผู้ได้รับบริการที่พึงพอใจ ตามลำดับ

### งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สุนทร สืบคำ (2552) เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนการสอนผ่านเว็บด้วยโปรแกรมมูเดิล (Moodle e-Learning) การวิจัยจัดทำขึ้นเพื่อสร้างระบบการเรียนการสอนผ่านเว็บไซต์ผ่านโปรแกรม Moodle e-Learning และศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการใช้ระบบ โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากนักศึกษาที่ ลงทะเบียนเรียนวิชา วท 341 หลักสูตรบริหารการทางวิศวกรรมเกษตร ในภาคการศึกษาที่ 2/2552 จำนวน 46 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา เพศชายร้อยละ 69.00 เฉลี่ยอายุ  $21.22 \pm 0.92$  ปี นักศึกษาส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวร้อยละ 95.70 สามารถเข้าสู่เว็บได้อย่างสะดวกโดยมีการเข้าเว็บไซต์ 1-3 ชั่วโมงต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 41.30 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการเรียนผ่าน Moodle พบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจในทุกข้อคำถามในระดับมาก ยกเว้นการช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในวิชาเรียนมากขึ้นและยังเสริมสร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้สนุกและน่าสนใจ ซึ่งมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ในการเปรียบเทียบลักษณะส่วนตัวระหว่างผู้เรียนกับความพึงพอใจต่อการเรียนผ่าน Moodle สรุปได้ว่าผู้เรียนมีความสะดวกในการเข้าถึงเว็บไซต์ ของมหาวิทยาลัยโดยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เรียนในส่วนของการจัดการเรียนผ่าน Moodle ในแต่ละชั้นปี ผู้เรียนจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เรียนในการเรียนผ่าน Moodle ผู้เรียนจะต้องหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งความรู้ต่างๆที่ผู้สอนได้เตรียมไว้ให้ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบมากขึ้นส่งเสริมให้มีการสื่อสารโต้ตอบได้ตลอดเวลาซึ่งจะทำให้ผู้เรียน มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการจัดการเรียนการสอนผ่าน Moodle ในด้านการค้นหาข้อมูลความรู้ เพิ่มเติมจากแหล่งการเรียนรู้ต่างๆที่ผู้สอนจัดเตรียมไว้ให้ และทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และเข้าใจการเรียนการสอนมากขึ้นและสร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้เป็นเรื่องที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

## 2.5 สมมติฐานงานวิจัย

**สมมติฐานที่ 1.** คุณภาพระบบส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

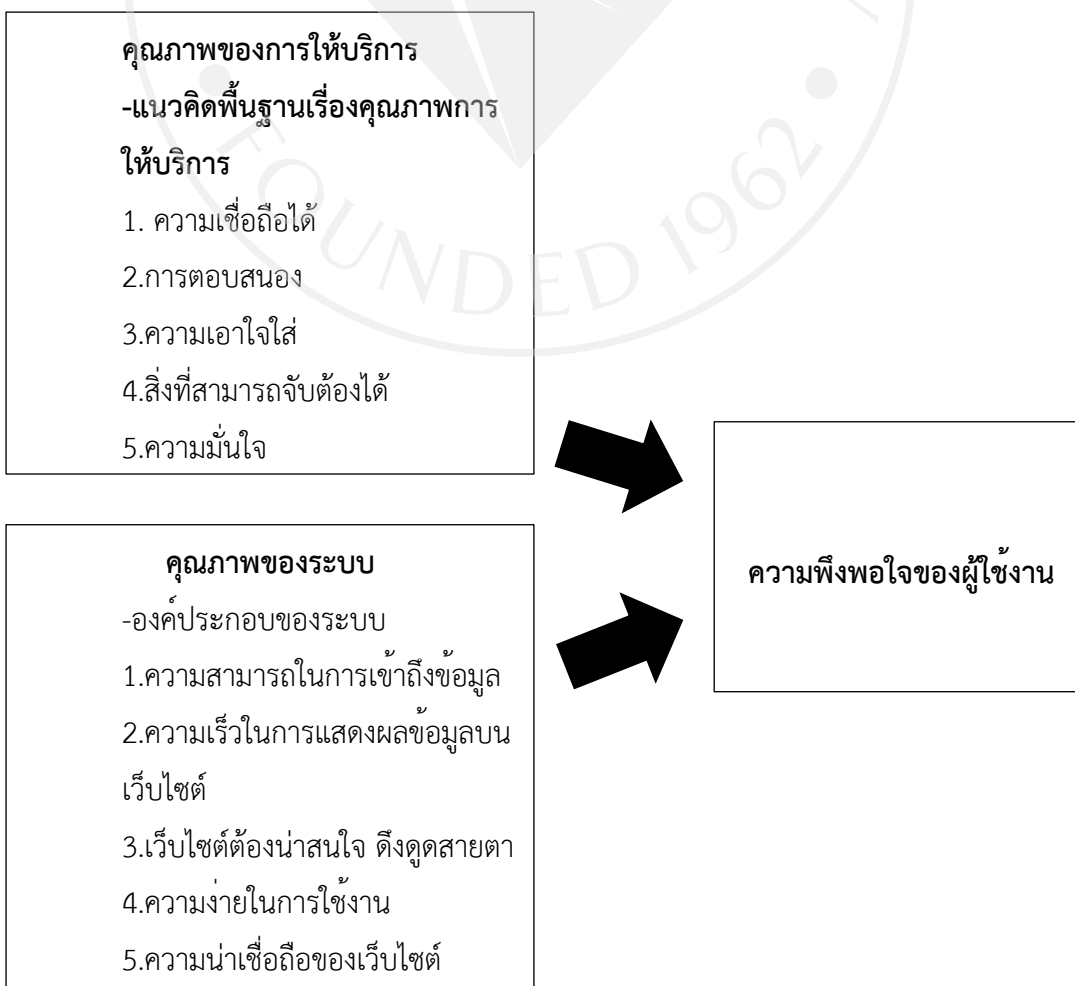
- 1.1 คุณภาพระบบความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 1.2 คุณภาพระบบความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 1.3 คุณภาพระบบเว็บไซต์ต้องน่าสนใจ ดึงดูดสายตาส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 1.4 คุณภาพระบบความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 1.5 คุณภาพระบบความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 2.** คุณภาพของการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

- 2.1 คุณภาพของการให้บริการความเชื่อถือได้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 2.2 คุณภาพของการให้บริการการตอบสนองส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 2.3 คุณภาพของการให้บริการความมั่นใจส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 2.4 คุณภาพของการให้บริการความเอาใจใส่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 2.5 คุณภาพของการให้บริการสิ่งที่สามารถจับต้องได้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

## 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยความสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นได้แก่ คุณภาพของระบบ ได้แก่องค์ประกอบของเว็บไซต์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ภายใต้แนวคิดของ สมพล ทุงหั่ว (2560) คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ หลักการบริการลูกค้า ภายใต้แนวคิดของ สมิต สัชฌามา (2550) พื้นฐานการวัดคุณภาพของการให้บริการ ภายใต้แนวคิดของ Parasuraman (1988) และทัศนคติของผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากแค่ไหนในการใช้บริการ ภายใต้แนวคิดของ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546)กับตัวแปรตาม ความพึงพอใจ ได้แก่ความพึงพอใจคือ ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วมภายใต้แนวคิดของ สุรางค์ โค้วตระกูล (2551) ความพึงพอใจมีผลต่อธุรกิจบริการมากมาย ต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าตอบสนองความต้องการลูกค้า ภายใต้แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) และ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็น ความรู้สึกทางบวก หรือทางลบ ภายใต้แนวคิดของ จรัส โพธิ์จันทร์ (2553) ดังแสดงในภาพ





### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

#### 3.1 ประเภทของงานวิจัย

วิจัยเรื่องปัจจัยความสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลโดยอาศัยเทคนิคการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

#### 3.2 กลุ่มประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มผู้ที่สนใจเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความกว้างมากและมีจำนวนที่ไม่แน่นอน จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) ในระดับความเชื่อมั่นที่ ร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ค่าที่คำนวณได้จากการเปิดตารางคือ 402 ตัวอย่าง จึงเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 402 คน ในการวิจัยครั้งนี้จะคิดสมการเพื่อใช้ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ e คือ ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า } n = \frac{3,445,818}{1 + 3,445,818 (0.05)^2}$$

$$n = 399.95$$

$$n = 402$$

#### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ซึ่งแบบสอบถามนี้ถูกสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และการวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเครื่องมือออกเป็น 4 ส่วน ทั้งหมด 46 ข้อ คือ

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับชั้นการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยโดยใช้คำถามแบบมีหลายตัวเลือกให้ตอบเพียงคำตอบเดียว

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมและการใช้บริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์แบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบการประเมินด้านทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพระบบและคุณภาพการให้บริการของผู้ที่สนใจคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

**ส่วนที่ 4** แบบการประเมินระดับความพึงพอใจผู้รับบริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

**ส่วนที่ 5** ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

### 3.4 การทดสอบเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ สามารถดำเนินการได้ 2 ลักษณะ คือ

- (1) การตรวจสอบความตรง (Validity)
- (2) การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

สำหรับขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีดังนี้

#### การตรวจสอบความตรง (Validity)

ทางผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามนำเสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้เกิดความแม่นยำของเครื่องมือในการวัดคะแนนที่มีความแม่นยำสูงและสามารถบอกถึงสภาพที่แท้จริงและการพยากรณ์ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ (แบบสอบถามจึงต้องได้รับการตรวจสอบความถูกต้องในด้านภาษาในเชิงเนื้อหา)

#### การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นใช้โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคซึ่งนำมาใช้ในการวัดค่าความเชื่อมั่น อย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของมาตราวัดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ควรมีค่าในระดับ 0.70ขึ้นไป อย่างไรก็ตามค่าตั้งแต่ 0.60ก็ถือเป็นค่าที่ยอมรับได้ในกรณีที่เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาต้องมีการทดลองใช้ก่อนโดยจะนำคำถามจากบทความที่เป็นงานวิจัยของต่างประเทศซึ่งเป็นงานวิจัยที่มีการทดลองและทำวิจัยเสร็จในต่างประเทศแล้ว ซึ่งจะนำงานวิจัยนี้มาทำการแปลภาษา ตรวจสอบข้อมูล และส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบข้อมูลความถูกต้อง ซึ่งได้ให้การแนะนำ และปรับปรุงแก้ไขในข้อคำถามบางคำถาม เพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้ตรงกับความหมายที่แท้จริง

### 3.5 วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในรูปแบบ Google Form ผ่านทาง Facebook , Line , Instagram

ในการแจกแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่เดือน เมษายน จนถึงเดือน พฤษภาคม 2564 รวมเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 2 เดือน

### ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

รายละเอียดของขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังต่อไปนี้

ขั้นที่1 ขอความร่วมมือจากผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต และแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในรูปแบบ Google Form ผ่านทาง Facebook , Line , Instagramในการแจกแบบสอบถาม

ขั้นที่2 รวบรวมเก็บแบบสอบถามและประเมินจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับมาว่ามีความสมบูรณ์และมีจำนวนครบตามที่ได้ออกแบบไว้คือ 402 ชุด

ขั้นที่3 ผู้วิจัยนำคำตอบทั้งหมดที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป

### 3.6วิธีการทางสถิติ

ทางผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าเชิงสถิติไว้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและอธิบายตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ไว้ดังนี้คือ

1 . สถิติเชิงพรรณนา ทางผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนาในการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้คือ

1.1) ตัวแปรด้านคุณสมบัติของตัวอย่างเช่น เพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้ และระดับการศึกษาซึ่งเป็นข้อมูลที่นำมาวัดแบบนามบัญญัติ เพราะไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้และผู้วิจัยยังต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างตามที่จำแนกคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้นสถิติที่เหมาะสมคือค่าความถี่(จำนวน)และค่าร้อยละ

1.2) ตัวแปรด้านระดับการให้บริการและด้านคุณภาพของระบบ ได้แก่การเรียนการสอนแบบออนไลน์ เป็นข้อมูลที่นำมาวัดอันตรภาคเนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แต่ละระดับ และผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนของตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่างสถิติที่ใช้จึงได้แก่ค่าความถี่ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2 . สถิติเชิงอ้างอิงผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอ้างอิงสำหรับการอธิบายผลการศึกษาของตัวอย่างในเรื่องต่อไปนี้

2.1) การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่คุณภาพของระบบ และคุณภาพการให้บริการ ซึ่งใช้มาตรวัดอันตรภาคกับตัวแปรตามหนึ่งตัวคือความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งใช้มาตรวัดอันตรภาค และเพื่อทดสอบถึงความแตกต่างที่ตัวแปรอิสระดังกล่าวแต่ละตัวมีต่อตัวแปรตาม ดังนั้นสถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ(Multiple Regression) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Coefficient) คือการ

ทดสอบความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรต้นได้แก่คุณภาพระบบและคุณภาพการให้บริการและตัวแปรตาม คือความพึงพอใจโดยนำมาวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน



## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจทางผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นจำนวน 402 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 402 คน จึงคิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100% โดยมีค่าความแม่นยำของตัวแปรแต่ละด้าน ระหว่าง 0.819 – 0.901 ซึ่งมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสามารถนำผลวิเคราะห์ไปใช้ในขั้นต่อไป ของการทำสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ เช่น ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ทดสอบสมมติฐานได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐานและนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 การวิเคราะห์คุณภาพของระบบ
- 4.3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ
- 4.4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจ
- 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบสมมติฐาน
- 4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บริการที่เลือกใช้เรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ ความสนใจและความต้องการใช้การใช้บริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	204	50.7%
หญิง	198	49.3%
รวม	402	100%

จากตารางที่ 4.1 จากการศึกษพบว่า ในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่โดยเป็นเพศชาย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3

ตารางที่ 4.2 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	82	20.40%
21 - 26 ปี	230	57.21%
27 - 31 ปี	75	18.66%
32 - 36 ปีขึ้นไป	15	3.73%
รวม	402	100%

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 - 26 ปี มีจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.21 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 27 - 31 ปี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.66 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 32 - 36 ปีขึ้นไป มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.73 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.3 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	331	82.34%
สมรส	69	17.16%
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2	0.50%
รวม	402	100%

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.34 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.16 และกลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.4 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	114	28.36%
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ ข้าราชการ	80	19.90%
พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง	104	25.87%
ธุรกิจส่วนตัว	71	17.66%
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	31	7.71%
อื่นๆ	2	0.50%
รวม	402	100%

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างที่นักเรียน/นักศึกษามีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.36 รองลงมาเป็นกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 25.87 กลุ่มตัวอย่างพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 กลุ่มตัวอย่างธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.66 กลุ่ม

ตัวอย่างค้าขาย/อาชีพอิสระมีจำนวน 31คน คิดเป็นร้อยละ 7.71 และกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.5 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	79	19.65%
ปวส./ปวช	26	6.47%
ปริญญาตรี	232	57.71%
ปริญญาโท	55	13.68%
ปริญญาเอก	10	2.49%
รวม	402	100%

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างปริญญาตรีมีจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 57.71 รองลงมาเป็นกลุ่ม มัธยมศึกษาจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.65 กลุ่มตัวอย่างปริญญาโท มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.68 กลุ่มตัวอย่างปวส./ปวช มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.47 และ กลุ่มตัวอย่าง ปริญญาเอก มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.49 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.6 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	80	19.90%
10,001 – 30,000 บาท	197	49.00%
30,001 – 50,000 บาท	83	20.65%
50,001 – 100,000 บาท	36	8.96%
100,001 บาทขึ้นไป	6	1.49%
รวม	402	100%



จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างรายได้ 10,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาเป็นกลุ่มรายได้ 30,001 – 50,000 บาท มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.65 กลุ่มตัวอย่างรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 กลุ่มตัวอย่างรายได้ 50,001 – 100,000 บาท มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.96 และกลุ่มตัวอย่างรายได้ 100,001 บาทขึ้นไปมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 เป็นอันดับสุดท้าย

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมและการใช้บริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

ตารางที่ 4.7 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์เรียนออนไลน์

ประสบการณ์เรียนออนไลน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	304	75.62%
ไม่เคย	98	24.38%
รวม	402	100%

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างเคยเรียนออนไลน์ มีจำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 75.62 และกลุ่มตัวอย่างไม่เคยเรียนออนไลน์มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.38

ตารางที่ 4.8 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความสนใจในการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์หรือไม่

สนใจในการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สนใจ	219	54.48%
ไม่สนใจ	24	5.97%
ไม่แน่ใจ	159	39.55%
รวม	402	100%

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างสนใจในการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์มีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.48 กลุ่มตัวอย่างไม่สนใจในการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.55 และกลุ่มตัวอย่างไม่สนใจในการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.97 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.9: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถาบันการเรียนการสอนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์

สถาบันการเรียนการสอนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น Facebook, Instagram)	81	20.15%
โฆษณาสื่อออนไลน์ (เช่น Facebook, Instagram, Twitter)	131	32.59%
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	138	34.33%
ครอบครัว	52	12.94%
รวม	402	100%

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อน/คนรู้จักแนะนำมีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33 กลุ่มตัวอย่างโฆษณาสื่อออนไลน์ (เช่น Facebook, Instagram, Twitter) มีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.59 กลุ่มตัวอย่าง สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น Facebook, Instagram) มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.15 และกลุ่มตัวอย่างครอบครัว มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.94 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.10: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์

วัตถุประสงค์ในการเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การเรียนออนไลน์แบบสอนสด	119	29.60%
การเรียนออนไลน์แบบคลิปสอน	137	34.08%
การเรียนออนไลน์แบบผสมผสาน(สอนสดและคลิปสอน)	146	36.32%
รวม	402	100%

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มตัวอย่างการเรียนออนไลน์แบบผสมผสาน(สอนสดและคลิปสอน) มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 กลุ่มตัวอย่างการเรียนออนไลน์แบบคลิปสอนมีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.08 และ กลุ่มตัวอย่างการเรียนออนไลน์แบบสอนสดจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 เป็นอันดับสุดท้าย

#### 4.2 การวิเคราะห์คุณภาพของระบบ

การวิเคราะห์คุณภาพของระบบ โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายมีผลการวิเคราะห์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพของระบบ

คุณภาพของระบบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
<b>ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล</b>			
1. เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถแสดงผลได้ทันทีเมื่อเรียกใช้งาน	3.8653	1.12775	มาก
2. การใช้บริการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถเข้าถึงได้หลากหลายช่องทาง เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น	3.8454	0.74568	มาก
3. ท่านสามารถใช้บริการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากเว็บไซต์ได้	3.6209	0.9386	มาก
รวม	3.7772	0.9373	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.11(ต่อ): ค่าเฉลี่ย (  $\bar{X}$  ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพของระบบ

คุณภาพของระบบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็น
<b>ความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์</b>			
4. ท่านคิดว่าเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความ ง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งาน	3.5736	1.03933	มาก
5. ข้อมูลภายในเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความ ทันสมัย	3.5935	1.09629	มาก
6. ท่านสามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษ ออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลาเมื่อต้องการ	3.5960	1.13198	มาก
รวม	3.5877	1.0892	มาก
7. ข้อมูลของเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์เป็นข้อมูล ที่ท่านสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย	3.5885	1.09899	มาก
8. ข้อมูลในแต่ละเมนูของเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษ ออนไลน์มีความครบถ้วน สมบูรณ์	3.6309	1.05756	มาก
9. ผู้ดูแลเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ตอบสนอง อย่างรวดเร็วและเต็มใจเมื่อท่านต้องการ	3.6209	1.07980	มาก
รวม	3.6134	1.0787	มาก
<b>เว็บไซต์ต้องน่าสนใจ ดึงดูดสายตา</b>			
11. ท่านคิดว่าเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถ ใช้งานได้ง่ายโดยไม่ต้องจำขั้นตอน	3.5786	1.08832	มาก
12. โดยรวมท่านคิดว่าเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ง่ายต่อการใช้งาน	3.6284	1.10412	มาก
รวม	3.6043	1.0873	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.11(ต่อ): ค่าเฉลี่ย (  $\bar{X}$  ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพของระบบ

คุณภาพของระบบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็น
13.ข้อมูลภายในเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความน่าเชื่อถือ	3.4813	1.08870	ปานกลาง
14.ผู้ดูแลเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีทักษะเพียงพอในการแก้ไขปัญหาของท่านได้เมื่อมีปัญหา	3.5262	1.12469	มาก
15.ท่านคิดว่าเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	3.5037	1.12054	ปานกลาง
รวม	3.5037	1.1113	ปานกลาง
คุณภาพของระบบ	3.6162	1.0607	มาก

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก ที่ระดับเฉลี่ย 3.6162 สามารถแยกพิจารณาแต่ละปัจจัย ดังนี้

**ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.7772 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถแสดงผลได้ทันทีเมื่อเรียกใช้งาน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.8653 รองลงมาคือ การใช้บริการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถเข้าถึงได้หลากหลายช่องทาง เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.8454 และท่านสามารถใช้บริการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากเว็บไซต์ได้ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.6209

**ความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5877 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการท่านสามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลาเมื่อต้องการ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5960 รองลงมาคือ ข้อมูลภายในเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความทันสมัย ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5935 และท่าน

คิดว่าเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งาน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5736

**เว็บไซต์ต้องน่าสนใจ ดึงดูดสายตา** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.6134 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการข้อมูลในแต่ละเมนูของเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความครบถ้วน สมบูรณ์ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.6309 รองลงมาผู้ดูแลเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ตอบสนองอย่างรวดเร็วและเต็มใจเมื่อท่านต้องการ ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.6209 และข้อมูลของเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์เป็นข้อมูลที่ท่านสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5885

**ความง่ายในการใช้งาน** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.6043 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการโดยรวมท่านคิดว่าเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ง่ายต่อการใช้งาน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.6284 รองลงมาคือ ท่านคิดว่าเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งาน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.6060 และ ท่านคิดว่าเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถใช้งานได้ง่ายโดยไม่ต้องจำขั้นตอน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5786

**ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5037 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการ ผู้ดูแลเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีทักษะเพียงพอในการแก้ไขปัญหาของท่านได้เมื่อมีปัญหา มาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5262 รองลงมาท่านคิดว่าเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5037 และ ข้อมูลภายในเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความน่าเชื่อถือ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.4813

#### 4.3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ

การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (  $\bar{X}$  ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายมีผลการวิเคราะห์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ย (  $\bar{X}$  ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
<b>ความเชื่อถือได้</b>			
16. ผู้ให้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีช่องทางให้ติดต่อขอความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้งานของเว็บไซต์	3.4713	1.09763	ปานกลาง
17. ผู้ให้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีช่องทางให้ติดต่อขอความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้งานของเว็บไซต์	3.5012	1.03712	ปานกลาง
18. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์นี้	3.5636	1.07311	มาก
รวม	3.5120	1.0692	ปานกลาง
<b>การตอบสนอง</b>			
19. ผู้ให้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์แสดงความรู้และความสนใจอย่างจริงจังในการแก้ไขปัญหาของท่าน	3.4863	1.11823	ปานกลาง
20. เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว	3.4988	1.14918	ปานกลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.12(ต่อ): ค่าเฉลี่ย (  $\bar{X}$  ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
21.เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีข้อมูลและเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการใช้งานของท่าน	3.6185	1.09387	มาก
รวม	3.5345	1.1204	มาก
<b>การให้ความมั่นใจ</b>			
22.เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีการปรับปรุงใหม่เสมอ	3.4963	1.07267	ปานกลาง
23.เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีการป้องกันข้อมูลการใช้งานของท่าน	3.5985	1.01039	มาก
24.เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของท่านให้แก่บุคคลอื่น	3.6284	1.03155	มาก
รวม	3.5744	1.0382	มาก
<b>ความเอาใจใส่</b>			
25.เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความเกี่ยวข้องกับการใช้งานของท่าน	3.6484	1.04334	มาก
26.เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของท่าน	3.6459	0.98198	มาก
27.เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีข้อมูลสอดคล้องและตรงตามความต้องการใช้งานของท่าน	3.6185	1.08700	มาก
รวม	3.6376	1.0374	มาก
<b>สิ่งที่สามารถจับต้องได้</b>			
28.เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ให้ข้อความและข้อมูลที่อ่านเข้าใจได้ง่าย	3.5375	1.03260	มาก
29.ข้อมูลเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีเนื้อหาที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	3.5860	1.01892	มาก

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 4.12(ต่อ): ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
30.เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีข้อมูลที่ครบถ้วนสำหรับความต้องการของท่าน	3.7007	0.94880	มาก
รวม	3.6080	1.0131	มาก
คุณภาพการให้บริการ	3.5733	1.0556	มาก

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก ที่ระดับเฉลี่ย 3.5733 สามารถแยกพิจารณาแต่ละปัจจัย ดังนี้

**ความเชื่อถือได้** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5120 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์นี้ ที่ระดับเฉลี่ย 3.5636 รองลงมาผู้ให้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีช่องทางให้ติดต่อขอความช่วยเหลือ กรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้งานของเว็บไซต์ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5012 และ ผู้ให้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีช่องทางให้ติดต่อขอความช่วยเหลือ กรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้งานของเว็บไซต์ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.4713

**การตอบสนอง** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5345 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีข้อมูลและเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการใช้งานของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.6185 รองลงมา เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.4988 และ ผู้ให้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์แสดงความรู้และความสนใจอย่างจริงจังในการแก้ไขปัญหาของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.4863

**การให้ความมั่นใจ** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5744 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของท่านให้แก่บุคคลอื่น ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.6284 รองลงมาเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีการ

ป้องกันข้อมูลการใช้งานของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5985 และ เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีการปรับปรุงใหม่เสมอ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.4963

**ความเอาใจใส่** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.6376 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการ เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการใช้งานของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.6484 รองลงมา เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.6459 และเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีข้อมูลสอดคล้องและตรงตามความต้องการใช้งานของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.6185

**สิ่งที่สามารถจับต้องได้** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.6080 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการใช้บริการ เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีข้อมูลที่ครบถ้วนสำหรับความต้องการของท่านที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.7007 รองลงมา ข้อมูลเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีเนื้อหาที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5860 และ เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ใช้ข้อความและข้อมูลที่อ่านเข้าใจได้ง่าย ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5375

#### 4.4 การวิเคราะห์คุณภาพความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

การวิเคราะห์คุณภาพความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายมีผลการวิเคราะห์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

พึงพอใจของผู้ใช้งาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
31.คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.8803	1.11384	มาก
32.คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถนำไปใช้ตามความต้องการของผู้เรียนได้	3.8279	0.73676	มาก
33.คุณมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์	3.6983	0.85803	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.13(ต่อ): ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

พึงพอใจของผู้ใช้งาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
34.คุณมีความพึงพอใจในระบบและเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย	3.7681	0.92389	มาก
35.คุณมีความพึงพอใจกับคุณภาพระบบและคุณภาพการให้บริการที่ได้รับมีความเหมาะสม	3.7456	0.95139	มาก
รวม	3.7840	0.9167	มาก

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก ที่ระดับเฉลี่ย 3.7840 โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.8803 รองลงมาคือ คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถนำไปใช้ตามความต้องการของผู้เรียนได้ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.8279 รองลงมาคือ คุณมีความพึงพอใจในระบบและเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.7681 รองลงมาคือ คุณมีความพึงพอใจกับคุณภาพระบบและคุณภาพการให้บริการที่ได้รับมีความเหมาะสม ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.7456 และคุณมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.6983 เป็นอันดับสุดท้าย

#### 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

S.E. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ

B แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ

R<sup>2</sup> แทน ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์

$\beta$  (Beta) แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Sig. แทน ค่าสถิติที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

Tolerance แทน สัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่นๆ

VIF แทน ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.14: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของคุณภาพของระบบและคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัย	พึงพอใจของผู้ใช้งาน						
	S.E.	B	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.282	1.654		5.874	0.000*		
<b>1. คุณภาพระบบ</b>							
- ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล	0.062	0.053	0.041	0.843	0.400	0.881	1.135
- ความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์	0.040	0.142	0.163	3.499	0.001*	0.969	1.032
- เว็บไซต์ต้องน่าสนใจ ดึงดูดสายตา	0.049	0.036	0.041	0.739	0.461	0.686	1.458
- ความง่ายในการใช้งาน	0.056	0.056	0.148	2.357	0.019*	0.533	1.874
- ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์	0.045	0.045	0.146	2.819	0.005*	0.790	1.266

$R^2 = 0.169$ ,  $F = 13.365$ ,  $p < 0.05$

จากผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ (sig = 0.001) ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ (sig = 0.005) ความง่ายในการใช้งาน (sig = 0.019) ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล (sig = 0.400) เว็บไซต์ต้องน่าสนใจ ดึงดูดสายตา (sig = 0.461)

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจพบว่า ความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ ( $\beta = 0.142$ ) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาคือความง่ายในการใช้งาน ( $\beta =$

0.056) ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ( $\beta = 0.053$ ) ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ ( $\beta = 0.045$ ) เว็บไซต์ต้องน่าสนใจ ดึงดูดสายตา ( $\beta = 0.036$ ) นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2 = 0.169$ ) แสดงให้เห็นว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ ความเอาใจใส่ และความเชื่อถือได้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 16.9 ที่เหลืออีกร้อยละ 83.1 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปร

ปัจจัย	พึงพอใจของผู้ใช้งาน						
	S.E.	B	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.237	1.513		6.381	0.000*		
<b>2. คุณภาพของการให้บริการ</b>							
-ความเชื่อถือได้	0.045	0.090	0.104	2.017	0.044*	0.771	1.297
-การตอบสนอง	0.047	0.075	0.086	1.585	0.114	0.691	1.447
-ความมั่นใจ	0.048	0.152	0.161	3.182	0.002*	0.794	1.260
-ความเอาใจใส่	0.044	0.064	0.073	1.457	0.146	0.801	1.249
-สิ่งที่สามารถจับต้องได้	0.050	0.188	0.188	3.764	3.764	0.817	1.224

$R^2 = 0.202$ ,  $F = 14.179$ ,  $p < 0.05$

จากผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความมั่นใจ ( $\text{sig} = 0.002$ ) ความเชื่อถือได้ ( $\text{sig} = 0.044$ ) ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การตอบสนอง ( $\text{sig} = 0.114$ ) ความเอาใจใส่ ( $\text{sig} = 0.146$ ) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ( $\text{sig} = 3.764$ )

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการตัดสินใจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจพบว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ( $\beta = 0.188$ ) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาคือความมั่นใจ ( $\beta = 0.152$ ) ความเชื่อถือได้ ( $\beta = 0.090$ ) การตอบสนอง ( $\beta = 0.075$ ) ความเอาใจใส่ ( $\beta = 0.064$ )

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2 = 0.202$ ) แสดงให้เห็นว่า ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเอาใจใส่และสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ส่งผลต่อการตัดสินใจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจ

คิดเป็นร้อยละ 20.2 ที่เหลืออีกร้อยละ 79.8 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรเมื่อตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันจะทำให้เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระกันไม่เป็นจริง จึงทำให้เกิดปัญหาที่เรียกว่า Multicollinearity การเกิดปัญหา Multicollinearity จะทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยเปลี่ยนไปเมื่อมีตัวแปรอิสระในสมการเพิ่มขึ้น และทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยมีเครื่องหมายตรงข้ามกับที่ควรจะเป็น (กัลยาพานิชย์บัญชา, 2546)

ดังนั้น ก่อนที่จะนำตัวแปรอิสระใดๆ เข้าสู่สมการถดถอยควรพิจารณารายละเอียด ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระก่อนว่าแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด โดยใช้วิธีการตรวจสอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 วิธี ได้แก่

- 1) การตรวจสอบจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว
- 2) การตรวจสอบจากค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

$$\text{Tolerance ของ } X_i = 1 - R_i^2$$

$$\text{VIF ของ } X_i = 1/\text{Tolerance}$$

$$\text{หรือ } X_i = 1/1 - R_i^2$$

ค่า Tolerance มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้าค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระจากกัน แต่ถ้าค่า Tolerance เข้าใกล้ 0 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นๆ หากค่า VIF มีค่าตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ต้องตัดตัวแปรนั้นออกจากสมการถดถอย เพราะตัวแปรอิสระนั้นๆ มีลักษณะของความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรอิสระอื่นๆ (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2555)

ผลการตรวจสอบ Multicollinearity พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้ มีค่าเท่ากับ 0.329 - 0.465 ซึ่งมีความมากกว่า 0.40 (Allison, 1999) และค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าเท่ากับ 2.150 - 3.087 ซึ่งมีความน้อยกว่า 5 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Zikmund, Babin, Carr & Griffin, 2013)

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) ได้แก่ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (X1) ความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ (X2) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจ (Y) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อทำนายการตัดสินใจใช้บริการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.298 + 0.142 x_1 + 0.110 x_2$$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว จะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (B) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (B= 0.142) ความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ (B =0.110)ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก ถือว่า มี

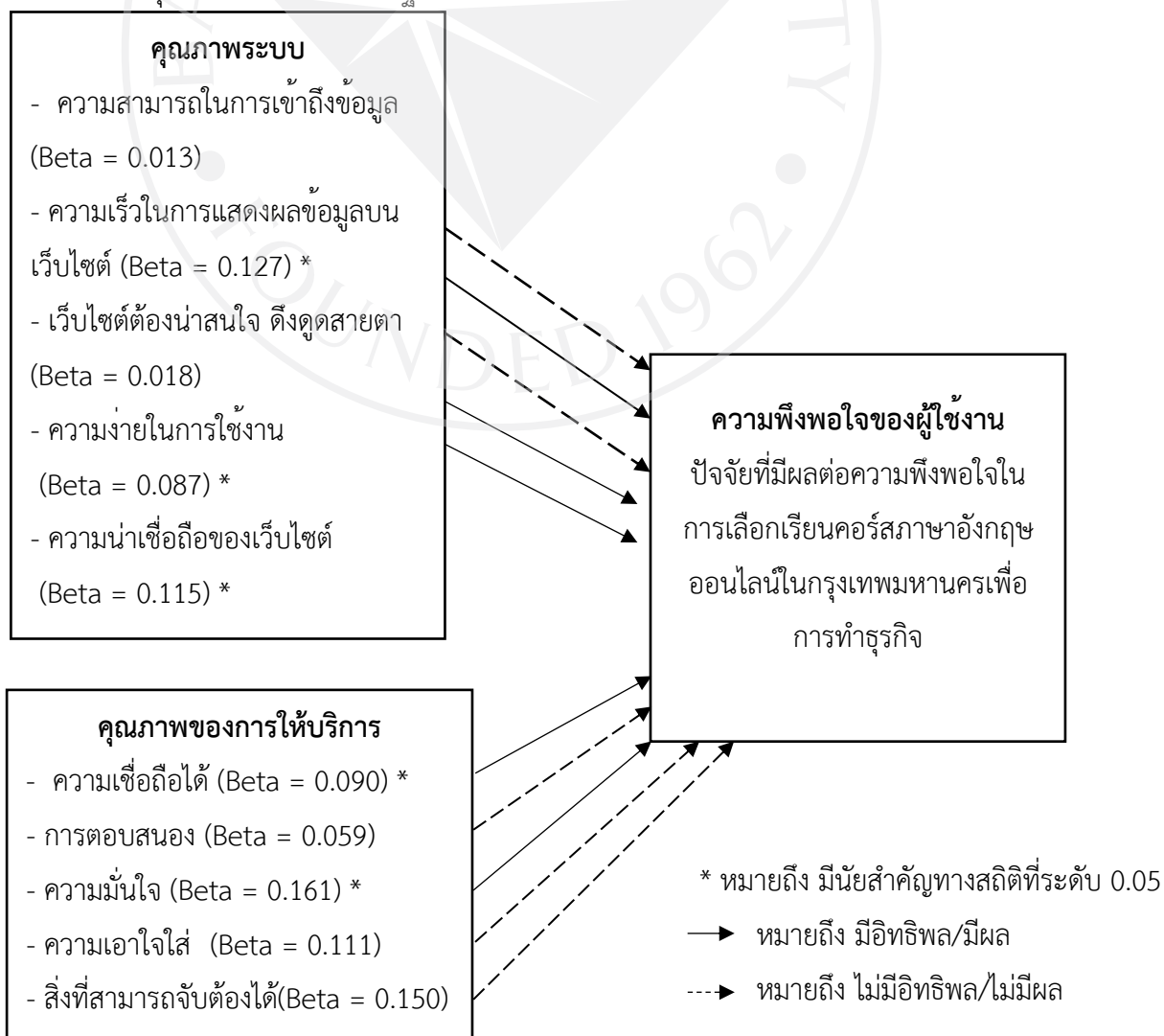
ความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ใน กรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจ

#### 4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ที่ในรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงใน ภาพที่ 4.1

จากภาพที่ 4.1 ผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ สามารถสรุป ได้ว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ และความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ โดยรวมกันพยากรณ์ถึง การตัดสินใจใช้บริการเรียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความเอาใจใส่ เว็บไซต์ต้องน่าสนใจ ดึงดูดสายตา ความง่าย ในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ และ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ไม่ส่งผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการเรียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ภาพ 4.1 : สรุปผลทดลองสอบสมมติฐาน



จากผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพระบบและคุณภาพของการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจสามารถสรุปผลทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ ตารางที่ 4.15 : สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<b>1. คุณภาพระบบ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร</b>	
1.1 คุณภาพระบบความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.2 คุณภาพระบบความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
1.3 คุณภาพระบบเว็บไซต์ต้องน่าสนใจ ดึงดูดสายตาส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4 คุณภาพระบบความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
1.5 คุณภาพระบบความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
<b>2. คุณภาพของการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร</b>	
2.1 คุณภาพของการให้บริการความเชื่อถือได้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 4.15(ต่อ) : สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
2.2 คุณภาพของการให้บริการการตอบสนองส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัด กรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.3 คุณภาพของการให้บริการความมั่นใจส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัด กรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
2.4 คุณภาพของการให้บริการความเอาใจใส่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัด กรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.5 คุณภาพของการให้บริการสิ่งที่สามารถจับต้องได้ส่งผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัด กรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ใน กรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 402 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ(Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐานและสามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพของระบบและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

5.1.1 การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาถึงตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพระบบและคุณภาพการให้บริการ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 402 ชุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย อายุ 21 –26 ปี มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท และส่วนใหญ่เคยใช้บริการเรียนออนไลน์ ร้อยละ 75.62%

5.1.2 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพของระบบของการตัดสินใจเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล เว็บไซต์ต้องน่าสนใจ ดึงดูดสายตา ความง่ายในการใช้งาน ความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ 3.50-3.86 มีรายละเอียดดังนี้

**ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดคือเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถแสดงผลได้ทันทีเมื่อเรียกใช้งาน รองลงมาคือการใช้บริการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถเข้าถึงได้หลากหลายช่องทาง เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น รองลงมาคือสามารถใช้บริการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากเว็บไซต์ได้

**ความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดคือสามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ได้ทุกเวลาเมื่อต้องการ รองลงมาคือข้อมูลภายในเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความทันสมัย รองลงมาคือเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งาน

**เว็บไซต์ต้องน่าสนใจ ดึงดูดสายตา** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดคือข้อมูลในแต่ละเมนูของเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความครบถ้วน สมบูรณ์ รองลงมาคือผู้ดูแลเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ตอบสนองอย่างรวดเร็วและเต็มใจเมื่อท่านต้องการ รองลงมาคือข้อมูลของเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์เป็นข้อมูลที่ท่านสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย

**ความง่ายในการใช้งาน** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดคือโดยรวมท่านคิดว่าเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ง่ายต่อการใช้งาน รองลงมา ท่านคิดว่าเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งาน รองลงมาท่านคิดว่าเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถใช้งานได้ง่ายโดยไม่ต้องจำขั้นตอน

**ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดคือ ผู้ดูแลเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีทักษะเพียงพอในการแก้ไขปัญหาของท่านได้เมื่อมีปัญหา รองลงมาท่านคิดว่าเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย รองลงมาข้อมูลภายในเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความน่าเชื่อถือ

5.1.3 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการตัดสินใจเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 -3.63 มีรายละเอียดดังนี้

**ความเชื่อถือได้** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดคือ ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ รองลงมา ผู้ให้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีช่องทางให้ติดต่อขอความช่วยเหลือ กรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้งานของเว็บไซต์ รองลงมา ผู้ให้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีช่องทางให้ติดต่อขอความช่วยเหลือ กรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้งานของเว็บไซต์

**การตอบสนอง** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดคือ เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีข้อมูลและเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการใช้งานของท่าน รองลงมาเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาผู้ให้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์แสดงความรู้และความสนใจอย่างจริงจังในการแก้ไขปัญหาของท่าน

**การให้ความมั่นใจ** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดคือ เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ไม่เปิดข้อมูลส่วนตัวของท่านให้แก่บุคคลอื่น รองลงมาเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีการป้องกันข้อมูลการใช้งานของท่าน รองลงมา เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีการปรับปรุงใหม่เสมอ

**ความเอาใจใส่ มั่นใจ** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดคือ เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการใช้งานของท่าน รองลงมาเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของท่าน รองลงมาเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีข้อมูลสอดคล้องและตรงตามความต้องการใช้งานของท่าน

**สิ่งที่สามารถจับต้องได้** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดคือ เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีข้อมูลที่ครบถ้วนสำหรับความต้องการของท่าน รองลงมาข้อมูลเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีเนื้อหาที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ รองลงมา เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ใช้ข้อความและข้อมูลที่อ่านเข้าใจได้ง่าย

5.1.4 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานของการตัดสินใจเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถนำไปใช้ตามความต้องการของผู้เรียนได้ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ มีความพึงพอใจในระบบและเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย มีความพึงพอใจกับคุณภาพระบบและคุณภาพการให้บริการที่ได้รับมีความเหมาะสม ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.69-3.88 มีรายละเอียดดังนี้

**พึงพอใจของผู้ใช้งาน** ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดคือ คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รองลงมาคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถนำไปใช้ตามความต้องการของผู้เรียนได้ รองลงมาคุณมีความพึงพอใจในระบบและเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย รองลงมาคุณมีความพึงพอใจกับคุณภาพระบบและคุณภาพการให้บริการที่ได้รับมีความเหมาะสม รองลงมา คุณมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

5.1.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ด้วยวิธี Enter พบว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ( $\beta = 0.150$ ) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาคือความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ ( $\beta = 0.127$ ) ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ ( $\beta = 0.115$ ) และความเอาใจใส่ ( $\beta =$

0.111) ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเรียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล เว็บไซต์ต้องน่าสนใจดึงดูดสายตา ความง่ายในการใช้งาน ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง

ก่อนนำตัวแปรอิสระใดๆ เข้าสู่สมการถดถอยผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบ Multicollinearity ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรคุณภาพระบบมีค่าตั้งแต่ 1.03-1.87 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรคุณภาพระบบไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ (R2) เท่ากับ 0.169 แสดงว่าคุณภาพระบบสามารถพยากรณ์ผลกระทบที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ได้ร้อยละ 16.9 ส่วนผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรคุณภาพบริการมีค่าตั้งแต่ 1.22-1.44 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรคุณภาพระบบไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ (R2) เท่ากับ 0.202 แสดงว่าคุณภาพบริการสามารถพยากรณ์ผลกระทบที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ได้ร้อยละ 20.2

## 5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์ที่เชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงการอภิปรายผลดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณภาพระบบ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.1 คุณภาพระบบมีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า คุณภาพระบบมีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสินกรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ฐานัฐ ทับทิมทอง, จรรย์วรรณ จันทร์ต้นมหาวิทยาลัทยหอการค้าไทย ปี2558) จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้บริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 คุณภาพระบบความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า คุณภาพระบบความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของ

ผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสมาคมสัตวแพทย์ที่ใช้บริการเว็บไซต์สมาคมสัตวแพทย์ผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์แห่งประเทศไทย (ชุตีมา เทียนรัมย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปี 2562) จากผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ด้านความรวดเร็วในการทำงานของระบบ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพเว็บไซต์ด้านการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสมาคมสัตวแพทย์ที่ใช้บริการเว็บไซต์ด้านความรวดเร็วในการทำงานของระบบมากที่สุด รองลงมาคือด้านข้อมูล และด้านเทคนิค ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 คุณภาพระบบเว็บไซต์ต้องน่าสนใจ ดึงดูดสายตาส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า คุณภาพระบบเว็บไซต์ต้องน่าสนใจ ดึงดูดสายตาไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานครซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์ (นายวิรัช ฐูปพนม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2558) จากผลสรุปสมมติฐานปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและการออกแบบเว็บไซต์ที่ดึงดูดความสนใจมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและการออกแบบเว็บไซต์ที่ดึงดูดความสนใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อีเบย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 คุณภาพระบบความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า คุณภาพระบบความง่ายในการใช้งานไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานครซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ อินทราเน็ต กพผ. (นางสาวปรานค์ชิต แสงเสวตร ปี 2560) จากผลสรุปสมมติฐานปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กพผ. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 คุณภาพระบบความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า คุณภาพระบบความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เครือข่าย 4G

ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร (ณัฐวัฒน์ เจริญประดิษฐ์ มหาวิทยาลัย  
 กรุงเทพฯ ปี 2558) จากผลสรุปสมมติฐานพบว่า คุณภาพระบบความน่าเชื่อถือของระบบ มีความ  
 เชื่อมั่นไว้วางใจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่  
 ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ( $Sig=0.027$ )ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้  
 บริการเครือข่าย 4G ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทาง  
 สถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานคุณภาพระบบความน่าเชื่อถือของระบบ มีความเชื่อมั่น  
 ไว้วางใจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขต  
 กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพของการให้บริการที่ส่งผลการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์ส  
 ภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.1 คุณภาพของการให้บริการความเชื่อถือได้ส่งผลการตัดสินใจใช้  
 บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบ  
 สมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า คุณภาพของการให้บริการความเชื่อถือได้ส่งผล  
 ต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัด  
 กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของ  
 ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี (ฐิติมา นิยม มหาวิทยาลัย  
 เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2557) จากผลทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพในการบริการ  
 ด้านความน่าเชื่อถือของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ  
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2.2 คุณภาพของการให้บริการการตอบสนองส่งผลการตัดสินใจใช้บริการ  
 เลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบ  
 สมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า คุณภาพของการให้บริการการตอบสนองไม่  
 ส่งผลการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัด  
 กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าใน  
 ธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย (กาญจนา  
 ทวีนนท์ และ แววมยุรา คำสุข มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ปีการศึกษา 2558) จาก  
 ผลการวิจัยพบว่า การตอบสนองต่อลูกค้าส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
 ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2.3 คุณภาพของการให้บริการความมั่นใจส่งผลการตัดสินใจใช้บริการ  
 เลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบ  
 สมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า คุณภาพของการให้บริการความมั่นใจส่งผลต่อ

การตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร (เบญชภา แจ้งเวชฉาย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปี 2559) จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2.4 คุณภาพของการให้บริการความเอาใจใส่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า คุณภาพของการให้บริการความเอาใจใส่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานครซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย (กาญจนา ทวีพันธ์ และ แวมยุรา คำสุข มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ปีการศึกษา 2558) จากผลการวิจัยพบว่า การรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 2.5 คุณภาพของการให้บริการสิ่งที่สามารถจับต้องได้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า คุณภาพของการให้บริการสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร (เบญชภา แจ้งเวชฉาย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปี 2559) จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

### 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

5.3.1 จากการศึกษา พบว่า คุณภาพระบบ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความสามารถในการเข้าถึง รองลงมาเว็บไซต์น่าสนใจ ดึงดูดสายตาและความง่ายในการใช้งาน ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องควรทำการพัฒนาระบบ โดยเพิ่มความสามารถในการเข้าถึง จัดทำเว็บไซต์ให้น่าสนใจ ดึงดูดสายตาให้ดูง่ายต่อการใช้งานอีกทั้งควรพัฒนาคือความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ ให้มีความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ สามารถแก้ไขปัญหาทางด้านระบบได้ตามระยะหรือทันทีที่ต้องการ



รวมทั้งการที่เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบเป็นอย่างดี เอาใจใส่ เต็มใจช่วยเหลือและอธิบายให้ผู้ใช้งานเข้าใจเมื่อผู้ใช้งานไม่เข้าใจการใช้งาน

5.3.2 จากการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความเอาใจใส่ รองลงมาสิ่งที่สามารถจับต้องได้และการให้ความมั่นใจ ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรทำการสื่อสารและบริการให้ผู้บริโภคทราบถึงประโยชน์และข้อดีในการใช้งานเพื่อนให้เกิดการเรียนรู้ อีกทั้งสิ่งที่ควรพัฒนาคือความน่าเชื่อถือของการได้รับบริการที่ดี

#### 5.4 ข้อยกักตงานวิจัย

งานวิจัยนี้มีการกระจายแบบสอบถามออนไลน์ทางช่องทางออนไลน์ต่างๆ ทั้ง Facebook Line และ Instagram และเนื่องจากการเก็บแบบสอบถามใช้ระยะเวลาเกือบ 2 เดือน (ตั้งแต่ ต้นเดือนเมษายน ไปจนถึงวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ.2564) และต้องทำการกรองข้อมูลโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่สนใจเรียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ เนื่องจากเป็นช่วง covid-19 ในระลอกที่ 3 จึงทำให้งานวิจัยมีข้อจำกัดในการรวบรวมข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน ดังนั้น หากมีผู้ที่จะนำผลจากงานวิจัยนี้ไปประกอบการตัดสินใจต่างๆ ควรระมัดระวังหากจะนำผลวิเคราะห์จากข้อมูลเชิงสถิติไปอ้างอิง

#### 5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานครเพื่อการทำธุรกิจเนื่องจากผลการวิจัยในครั้งนี้มีเพียง 2 สมมุติฐาน คือ คุณภาพระบบความเร็วในการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานครและคุณภาพของการให้บริการสิ่งที่สามารถจับต้องได้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานครจากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากกับคุณภาพระบบ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพของการให้บริการสิ่งที่สามารถจับต้องได้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัด กรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.4.1 ควรทำวิจัยซ้ำโดยใช้กรอบแนวคิดนี้แต่ใช้กับกลุ่มประชากรที่ใกล้เคียงกับสถาบันกวดวิชา เช่น AUA Language Center , Learn American Eng , Wall street English เพื่อให้ตัวแปรของงานวิจัยเกี่ยวข้องกับจุดประสงค์ของงานวิจัย

5.4.2 ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยด้านอื่นๆที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำ และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบอกต่อถึงการใช้บริการ เพื่อนำมาปรับใช้กับแผนกลยุทธ์และแผนการตลาดได้ซึ่งจะส่งผลให้การศึกษาออนไลน์เพิ่มจำนวนลูกค้าได้ในอนาคต

5.4.3 ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับคอร์สเตรียมสอบภาษาอังกฤษ เช่น IELE, TOIEC, TOFEL, หรือการสอบเทียบในระดับมหาวิทยาลัย

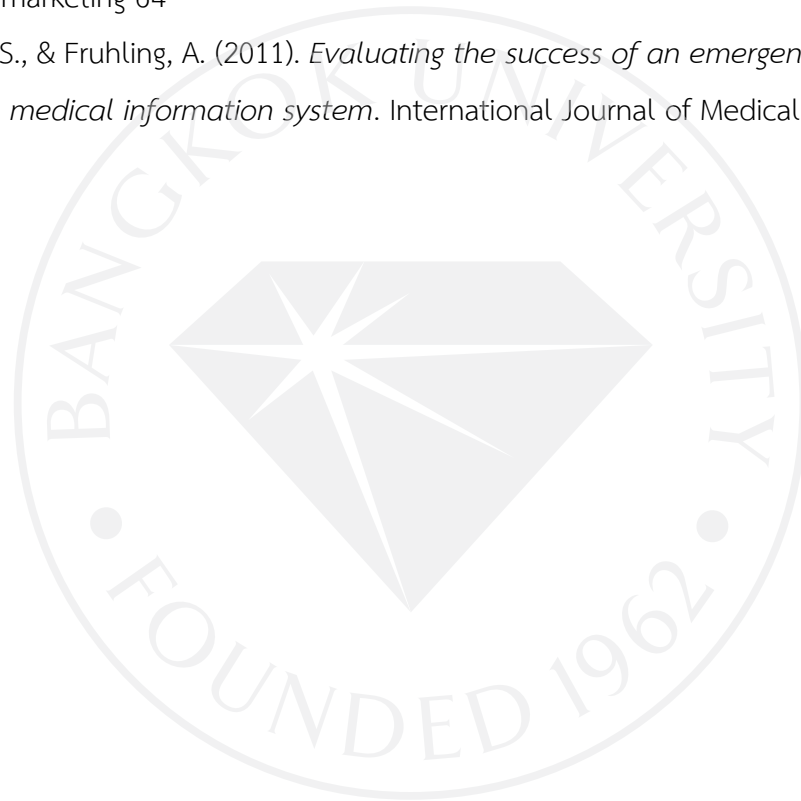
5.4.4 ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางอื่น ๆ นอกจากการกระจายแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายนำไปสู่การขยายผลเพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเข้ามาเรียนคอร์สเรียนออนไลน์ภาษาอังกฤษ ได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

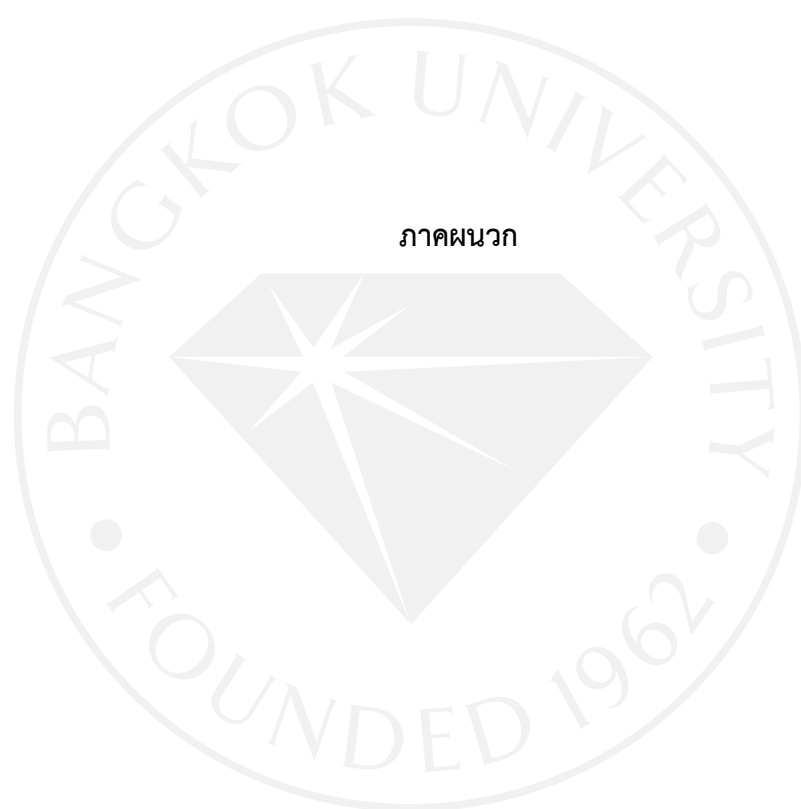
5.4.5 งานวิจัยนี้เป็นการศึกษางานวิจัยในช่วงเวลาที่เป็นวิกฤตการณ์โรคระบาดCOVID-19 ช่วงระหว่างเดือนเมษายนไปจนถึงพฤษภาคม 2564 ซึ่งไม่ใช่ช่วงเวลาปกติ ดังนั้นควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่องในช่วงที่สถานการณ์เป็นปกติเพราะพฤติกรรมของตัวอย่างงานวิจัยอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยอื่นๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจต่อไป

## บรรณานุกรม

- จรัส โพธิ์จันทร์ (2553). *ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ*.  
 ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, กรุงเทพฯ
- ชุตติกาญจน์ ศิริวิมลวรรณ (2560). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า MyMo ธนาคารออมสิน*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ญาณิศา พลอยชุม (2557). *อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์  
 สุกติของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร*. ปรินญา  
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ธันท์ อาจสีนาค (2548). *ระบบe-Learning สามารถที่จะเข้ามาทำหน้าที่ทดแทนระบบการเรียนการสอนแบบเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ*. วิทยานิพนธ์ปรินญามหาบัณฑิต, คณะเทคโนโลยี  
 คอมพิวเตอร์,สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- นายภานุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560). *คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน:กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ*. คณะพาณิชยศาสตร์  
 และการบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทร สืบคำ (2552). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนการสอนผ่าน  
 เว็บไซต์โปรแกรมมูเดิล (Moodle e-Learning)*. คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร,  
 สาขาวิชาวิศวกรรมเกษตร, มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- สมพล พุ่งหว่า (2560). *กลยุทธ์การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างความจงรักภักดีของลูกค้า  
 ซูเปอร์เซ็นเตอร์ในประเทศไทย*. ปรินญาดุขมิบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และห่วง  
 โซ่อุปทาน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- สมิต สัจฉกร (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546). *Service Marketing*. กรุงเทพฯ: NUT REPUBLIC
- นายสยาม ชูกร (2559). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม  
 อรรถาศัยอำเภอบ้านแพ้ว*. ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,  
 มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สุรางค์ ไคว้ตระกูล (2553). *จิตวิทยาการศึกษา*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (พิมพ์ครั้งที่ 9) กรุงเทพฯ

- Chen, J. V., Chen, Y., & Capistrano, (2013). *E. P. S. Process quality and collaboration quality on B2B e-commerce*. *Industrial Management & Data Systems*,113
- Dong, T. P., Cheng, N. C., & Wu, Y. C. J. (2014). *A study of the social networking website service in digital content industries: The Facebook case in Taiwan*. *Computers in Human Behavior*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.(1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale formeasuring consumer perceptions of service quality*.*Journal of marketing* 64
- Petter, S., & Fruhling, A. (2011). *Evaluating the success of an emergency response medical information system*. *International Journal of Medical Informatics*





## แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร เพื่อการทำธุรกิจ

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษาปัจจัยความสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชา บธ. 715 วิชาการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

##### 1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

##### 2. อายุ

1) ต่ำกว่า 20 ปี

2) 21 – 26 ปี

3) 27 - 31 ปี

4) 32 – 36 ปีขึ้นไป

##### 3. สถานภาพ

1) โสด

2) สมรส

3) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

##### 4. อาชีพ

1) นักเรียน/นักศึกษา

2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ

3) พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง

4) ธุรกิจส่วนตัว

5) ค้าขาย/อาชีพอิสระ

6) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

#### 5. ระดับการศึกษา

1) มัธยมศึกษา

2) ปวส./ปวช

3) ปริญญาตรี

4) ปริญญาโท

5) ปริญญาเอก

6) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

#### 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

2) 10,001 – 30,000 บาท

3) 30,001 – 50,000 บาท

4) 50,001 – 100,000 บาท

5) 100,001 บาทขึ้นไป

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมและการใช้บริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์  
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ตรงกับตัวท่าน

#### 1. ประสบการณ์เรียนออนไลน์

เคย

ไม่เคย

#### 2. ท่านมีความสนใจในการเรียนคอสภาษาอังกฤษออนไลน์หรือไม่

สนใจ

ไม่สนใจ

ไม่แน่ใจ

#### 3. ท่านรู้จักสถาบันการเรียนการสอนคอสภาษาอังกฤษออนไลน์จากที่ใด

สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น Facebook, Instagram)

โฆษณาสื่อออนไลน์ (เช่น Facebook, Instagram, Twitter)

เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ

ครอบครัว

อื่นๆ(โปรดระบุ).....

4. ท่านมีวัตถุประสงค์ในการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ข้อใดตรงกับท่านมากที่สุด
- หาความรู้เพิ่มเติม
- นำไปสมัครเข้าทำงาน
- นำไปสมัครเรียนต่อในประเทศและต่างประเทศ
5. รูปแบบการเรียนที่ชอบ
- การเรียนออนไลน์แบบสอนสด
- การเรียนออนไลน์แบบคลิปสอน
- การเรียนออนไลน์แบบผสมผสาน(สอนสดและคลิปสอน)

ส่วนที่ 3 แบบการประเมินด้านทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพระบบและคุณภาพการให้บริการของผู้ที่สนใจคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ตรงกับตัวท่าน

ข้อที่	แบบการประเมินด้านทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพระบบและคุณภาพการให้บริการของผู้ที่สนใจคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์	ระดับความเป็นจริงตรงกับตัวท่าน				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถแสดงผลได้ทันทีเมื่อเรียกใช้งาน					
2	การใช้บริการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถเข้าถึงได้หลากหลายช่องทาง เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น					
3	ท่านสามารถใช้บริการเรียนคอร์สภาษาอังกฤษออนไลน์ค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากเว็บไซต์ได้					
4	เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความเสถียรในการใช้งาน					



5	ข้อมูลภายในเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความทันสมัย					
6	ท่านสามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลาเมื่อต้องการ					
7	ข้อมูลของเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์เป็นข้อมูลที่ท่านสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย					
8	ข้อมูลในแต่ละเมนูของเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความครบถ้วน สมบูรณ์					
9	ผู้ดูแลเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ตอบสนองอย่างรวดเร็วและเต็มใจเมื่อท่านต้องการ					
10	ท่านคิดว่าเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งาน					
11	ท่านคิดว่าเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถใช้งานได้ง่ายโดยไม่ต้องจำขั้นตอน					
12	โดยรวมท่านคิดว่าเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ง่ายต่อการใช้งาน					
13	ข้อมูลภายในเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความน่าเชื่อถือ					
14	ผู้ดูแลเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีทักษะเพียงพอในการแก้ไขปัญหาของท่านได้เมื่อมีปัญหา					

15	ท่านคิดว่าเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย					
16	ผู้ให้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีช่องทางให้ติดต่อขอความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้งานของเว็บไซต์					
17	ผู้ให้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถให้บริการท่านได้อย่างรวดเร็ว					
18	ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์นี้					
19	ผู้ให้บริการเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์แสดงความรู้และความสนใจอย่างจริงจังในการแก้ไขปัญหาของท่าน					
20	เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถตอบสนองท่านได้อย่างรวดเร็ว					
21	เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีข้อมูลและเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการใช้งานของท่าน					
22	เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีการปรับปรุงใหม่เสมอ					
23	เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีการป้องกันข้อมูลการใช้งานของท่าน					
24	เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของท่านให้แก่บุคคลอื่น					

25	เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความเกี่ยวข้องกับภาระการใช้งานของท่าน					
26	เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของท่าน					
27	เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีข้อมูลสอดคล้องและตรงตามความต้องการใช้งานของท่าน					
28	เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ใช้ข้อความและข้อมูลที่อ่านเข้าใจได้ง่าย					
29	ข้อมูลเว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีเนื้อหาที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ					
30	เว็บไซต์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีข้อมูลที่ครบถ้วนสำหรับความต้องการของท่าน					

**ส่วนที่ 4** แบบประเมินด้านทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษ

ข้อที่	แบบการประเมินระดับความพึงพอใจผู้รับบริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษ	ระดับความเป็นจริงตรงกับตัวท่าน				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
2	คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถนำไปใช้ตามความต้องการของผู้เรียนได้					

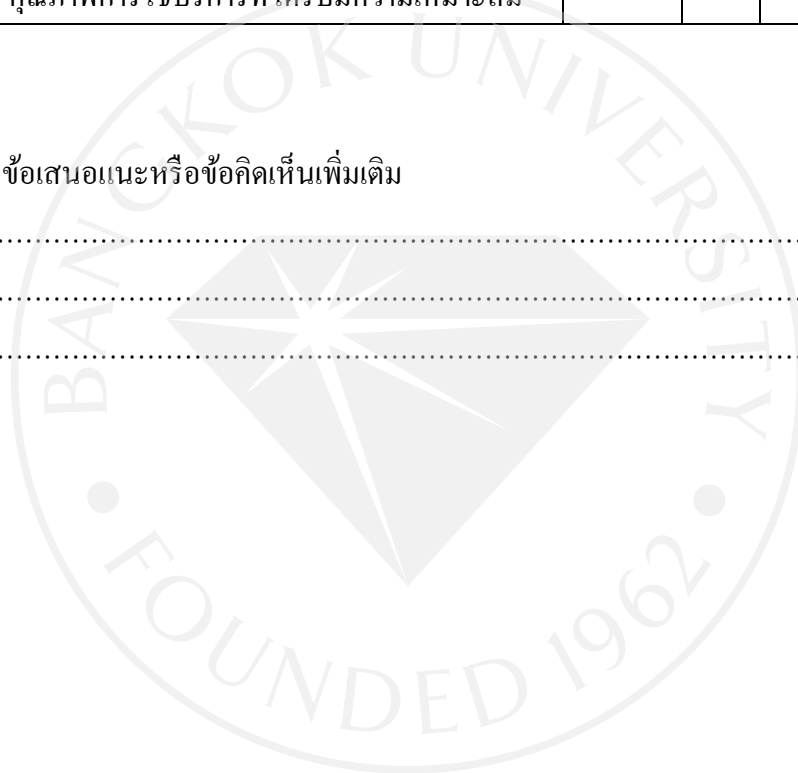
3	คุณมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์					
4	คุณมีความพึงพอใจในระบบและเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย					
5	คุณมีความพึงพอใจกับคุณภาพระบบและคุณภาพการให้บริการที่ได้รับมีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาว ชณัฐกานท์ บุตรชา
วัน เดือน ปีเกิด	08 กันยายน 2538
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	183 หมู่ 2 ตำบล โพนทอง อำเภอ เมือง จังหวัด ชัยภูมิ 36000
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี วิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยเกษม บัณฑิต

