

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของ
ผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

**FACTORS AFFECTING SATISFACTION IN USING ONLINE TUTORING
BUSINESS SERVICES OF SECONDARY SCHOOL STUDENTS IN
BANGKOK AND SURROUNDING AREA**



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**FACTORS AFFECTING SATISFACTION IN USING ONLINE TUTORING
BUSINESS SERVICES OF SECONDARY SCHOOL STUDENTS IN
BANGKOK AND SURROUNDING AREA**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG BUSINESS SCHOOL
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น **2022** ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2022

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG BUSINESS SCHOOL

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
นักศึกษา	นางสาววรรณา เต่าร้าง
รหัสนักศึกษา	63611043
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2565
อาจารย์ที่ปรึกษาคณค้วอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.วอนชนก ไชยสุนทร

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เรียน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ที่ศึกษาอยู่ระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่เคยใช้ระบบเรียนพิเศษออนไลน์ จำนวน 400 คน

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดโรงเรียนรัฐบาล เกรดเฉลี่ยสะสม 3.50 - 4.00 และมีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท ผลการศึกษาพบว่า ผู้เรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เกรดเฉลี่ยสะสม และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัศึกษามีค่าเท่ากับ 4.00 ส่วนคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยการยอมรับการให้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ได้แก่ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.22) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ความไว้วางใจต่อระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ปัจจัยทั้งสี่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลร้อยละ 72

คำสำคัญ: การยอมรับการให้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์, ความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	Factors Affecting Satisfaction in Using Online Tutoring Business Services of Secondary School in Bangkok and surrounding area
Student	Miss Wanna Taorong
Student ID	63611043
Degree	Master of Business Administration
Major	Business Administration
Year	2022
Advisor	Associate Professor Dr. Wornchanok Chaiyasoonthorn

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the different levels of satisfaction in online tutoring using business services classified by personal factors among high school students in Bangkok and surrounding area, and 2) to study the factors affecting the satisfaction of using online tutoring business services among high school students in Bangkok and surrounding area. The participants were 400 people who used online particular education business users who studied High School education in Bangkok and surrounding area who had used the online specific education system.

The results found that most participants were female, studied at secondary high school education level, under the government school, had a cumulative GPA of 3.50 - 4.00, and the average family's income per month was less than or equal to 40,000 baht. Results found that high school students with different personal factors, including cumulative GPA and the average family's monthly income, had significantly different satisfaction levels online using tutoring business services. The average scores of satisfaction of online tutoring business services among high school students was 4.00. The mean score of 4 acceptance factors for online tutoring business services were facilitating conditions ($X = 4.22$); perceived ease of use ($X = 4.03$); systematic software trust ($X = 3.98$); and perceived usefulness ($X = 3.96$). All of these four factors affect the satisfaction of online tutoring business services among high school students in Bangkok and surrounding area by 72%.

Keywords: The acceptance of the online tutoring using in business services, Satisfaction

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งมีรองศาสตราจารย์ ดร. วอนชนก ไชยสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ให้ความกรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา ให้ความรู้ชี้แนะแนวทางและวิธีการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้การค้นคว้าอิสระเป็นไปได้อย่างสมบูรณ์ ขอขอบคุณอาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ช่วยให้คำแนะนำ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบคุณบริษัท 168 เอ็ดดูเคชั่น จำกัด ที่มอบทุนในการศึกษานี้

ขอขอบคุณผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามให้แก่ผู้วิจัยทำการศึกษา และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ดังนั้นถือว่าทุกท่านเป็นผู้มีความอุปการคุณอย่างสูงที่ทำให้การค้นคว้าอิสระเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์โดยดี

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจทุกท่าน ตลอดจนเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ที่คอยเป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนอย่างดีตลอดมา ขอขอบคุณครอบครัวของผู้วิจัยที่เป็นแรงสนับสนุนหลัก และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

วรรณา เต่าร้าง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.4 สมมติฐานของการศึกษา.....	4
1.5 กรอบแนวคิดของการศึกษา.....	5
1.6 นิยามศัพท์.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ.....	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี.....	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี.....	14
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ.....	17
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ.....	19
2.6 ธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์.....	25
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจ เรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยการยอมรับการใช้บริการธุรกิจ เรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจ เรียนพิเศษออนไลน์ด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	57
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจ เรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	62
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษ ออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยการยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์.....	66
4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	72
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	74
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	78
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	86
บรรณานุกรม.....	89
ภาคผนวก.....	95
ประวัติผู้เขียน.....	103

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	กลุ่มตัวอย่างในแต่ละช่องทาง..... 36
3.2	แสดงค่าการทดสอบความเชื่อมั่น ด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha.....39
3.3	สมมติฐานงานวิจัยและสถิติที่ใช้ทดสอบ..... 40
4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 46
4.2	ร้อยละข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ..... 48
4.3	จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 49
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....52
4.5	ปัจจัยความพึงพอใจ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้..... 52
4.6	ปัจจัยความพึงพอใจ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้..... 54
4.7	ปัจจัยความพึงพอใจ ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน..... 55
4.8	ปัจจัยความพึงพอใจ ด้านความไว้วางใจ.....56
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 57
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพของระบบ.....58
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพของข้อมูล.....59
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพของการบริการ..... 60
4.13	ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ โดยวิธีทางสถิติ Independent Simple t-test..... 62
4.14	ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีทางสถิติ Independent Simple t-test 62

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15	ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสังกัด โรงเรียน โดยวิธีทางสถิติ Independent Simple t-test.....63
4.16	ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม โดยวิธีทางสถิติ One-way ANOVA 63
4.17	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least -Significant Different (LSD).....64
4.18	ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน โดยวิธีทางสถิติ One-way ANOVA..... 64
4.19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least -Significant Different (LSD).....65
4.20	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยวิธีทางสถิติ Multiple Linear Regression Analysis..... 66
4.21	ผลการวิเคราะห์ค่า Tolerance และ VIF ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....67
4.22	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของระบบ.....67
4.23	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของข้อมูล.....69

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.24	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของการบริการ..... 70
4.25	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (โดยรวม).....71
4.26	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 72
5.1	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.....76
5.2	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.....77

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1	กรอบแนวคิดศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....6
2.1	แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี..... 14
2.2	ทฤษฎีการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี.....16
2.3	แบบจำลอง D&M IS Success Model.....20
2.4	แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model).....25
2.5	ตัวอย่างเว็บไซต์การใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์..... 28



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันได้เข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ด้วยเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความสำคัญของข้อมูล ระบบสารสนเทศ รวมถึงอุปกรณ์สนับสนุนเทคโนโลยีล้วนมีความสำคัญที่ส่งผลต่อการดำรงชีวิต การทำธุรกรรมต่างๆ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตอบสนองความสะดวกสบายในชีวิตประจำวัน การทำงาน โดยเฉพาะเทคโนโลยีไร้สายที่เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมาก การเข้าสู่เทคโนโลยี 5G ทำให้ความเร็วอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นและมีเทคโนโลยีในรูปแบบ Data Center, Cloud computing, Artificial Intelligence (Ai), Internet of Things (IoT) ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องเป็นที่ต้องการของตลาด โดยได้รับแรงหนุนจากการเปลี่ยนถ่ายธุรกิจไปสู่ยุคดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิตจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 เช่น การทำงาน การประชุม การเรียนผ่านระบบออนไลน์ การซื้อขายออนไลน์ ประกอบกับปัจจุบันตลาดเกมออนไลน์นับวันจะเติบโตตามตลาดโลก การสนับสนุนของภาครัฐที่ตามนโยบาย Thailand 4.0 โดยปัจจัยสนับสนุนเหล่านี้ส่งผลต่อการใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยีในโลกปัจจุบันมีความต้องการสูงขึ้น โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่สามารถรองรับการใช้งานทั้งในระดับส่วนบุคคลและองค์กรในระดับต่างๆ สถิติการจัดตั้งบริษัทใหม่ในปี 2564 (ม.ค.-ก.พ.) เพิ่มขึ้น 13.83% เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันกับปีก่อนและจำนวนทุนจดทะเบียนเพิ่มขึ้น 50.88% ซึ่งสอดคล้องกับการเพิ่มทุนจดทะเบียนที่เพิ่มขึ้นถึง 76.65% ประกอบกับสถิติที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นการขายคอมพิวเตอร์ที่มีการเติบโตอย่างชัดเจน มูลค่าการนำเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์อุปกรณ์และส่วนประกอบที่เติบโตขึ้นกว่า 25% ผลประกอบการ โดยธุรกิจขนาดใหญ่ (L) ที่มีความสามารถทำกำไรและการบริหารจัดการได้มีประสิทธิภาพมากกว่าขนาดอื่น

จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563 โดยสำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ผลสำรวจพบว่าพฤติกรรมผู้ใช้ในประเทศ ปี 2563 มีค่าเฉลี่ยการใช้สูงถึงวันละ 11 ชั่วโมง 25 นาที เพิ่มขึ้นจากปี 2562 ถึง 1 ชั่วโมง 3 นาที โดยมีการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับเรียนและทำงานออนไลน์มากขึ้นในกลุ่ม Gen Z และ Gen Y มากที่สุดและมีการใช้มากยิ่งขึ้น ในสถานการณ์โควิด-19 ที่มีการระบาดทั่วโลก

กิจกรรมการเรียนรู้ออนไลน์ (E-Learning) เป็นกิจกรรมยอดนิยมอันดับที่ 8 จาก 10 อันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 57.5 และยังพบว่านักเรียน/นักศึกษา มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ในปี 2563 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และเพิ่มขึ้นมาจากปี 2562 (รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563, สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) จากปัจจัยสนับสนุนในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลง ล้วนเป็นปัจจัยสนับสนุนให้ธุรกิจขายปลีก-ส่งคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีแนวโน้มเติบโตในอุตสาหกรรมเทคโนโลยี รวมทั้งธุรกิจการเรียนออนไลน์ ซึ่งกำลังมาแรงในยุค New Normal ที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตใหม่ การศึกษาในยุคดิจิทัลมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเป็นช่องทางการนำความรู้สู่ผู้เรียนตามหลักปรัชญาการศึกษาที่ว่าอยู่ที่ใดก็เรียนได้ มุ่งส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การศึกษาแบบเปิดและการศึกษาทางไกล มีหลักการเกี่ยวกับระบบการเรียนการสอนที่มุ่งให้โอกาสแก่ผู้เรียนที่ไม่มีโอกาสหรือไม่ต้องการเข้าเรียนในระบบชั้นเรียนปกติได้ โดยสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อหลากหลายชนิด

ปัจจุบันระบบการเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษามีอยู่มากมาย อาทิเช่น ระบบการเรียนออนไลน์จากสถาบันกวดวิชาต่างๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนจากการสอนในสถาบันกวดวิชามาเป็นระบบเรียนพิเศษออนไลน์แทน ซึ่งมีสาเหตุจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จึงส่งผลให้ระบบการเรียนพิเศษออนไลน์มีความเติบโตมากขึ้น ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มักมีรูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้การถ่ายทอดเนื้อหาผ่านทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น Computer, Smart Phone และ Tablet ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนได้ ประกอบกับสามารถใช้เป็นเครื่องมือสำหรับผู้เรียนที่จะช่วยเพิ่มคะแนน GAT, PAT และ 9 วิชาสามัญ ของผู้เรียนให้สูงขึ้น สามารถเรียนคู่ขนานไปกับการเรียนปกติได้ ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็สามารถเรียนได้ เรียนได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามความต้องการของผู้เรียน สามารถทบทวนบทเรียนซ้ำกี่ครั้งก็ได้ เหมาะสำหรับการใช้ชีวิตและการศึกษาในปัจจุบัน

ในการศึกษาระบบที่ให้บริการสำหรับการเรียนพิเศษออนไลน์ ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา ในช่วงแรกอาจพบความยากลำบากอยู่บ้าง จากความยุ่งยากของระบบการศึกษาแต่ถ้าระบบมีการพัฒนาจนผู้เรารู้สึกหรือรับรู้ถึงขั้นตอนที่ง่ายขึ้น จะทำให้ผู้เรียนยอมรับการใช้ระบบการเรียนออนไลน์มากขึ้น นอกจากนี้หากผู้เรียนรับรู้ถึงประโยชน์ของบทเรียนว่าสามารถกลับไปทบทวนได้ มีภาพดึงดูดน่าสนใจ จนผู้เรารู้สึกสนุกและมีทัศนคติที่ดี ความเชื่อมั่นในระบบการบริการของผู้ให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือสูง จะทำให้ผู้เรียนมีการยอมรับและพึงพอใจต่อการใช้บริการการเรียนพิเศษออนไลน์เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดโรงเรียน เกรดเฉลี่ยสะสม และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของผู้เรียนที่แตกต่างกันอาจมีความเชี่ยวชาญต่อการใช้เทคโนโลยีต่างกันและอาจส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งประกอบด้วย การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เรียน ในเรื่องเพศของผู้เรียน ผู้เรียนเพศชายหรือเพศหญิง อาจจะมีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเชี่ยวชาญในการใช้คอมพิวเตอร์ หรือความสนใจในเรียนที่แตกต่างกัน จึงอาจส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์แตกต่างกัน ระดับการศึกษาของผู้เรียนที่ต่างกัน อาจส่งผลให้ผู้เรียนมีความสนใจในการเรียนที่แตกต่างกัน เช่น ผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อาจมีความสนใจในการเรียนมากกว่าผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เพราะต้องนำความรู้ที่ได้ใช้เพื่อการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาคณะหรือสาขาที่ตนเองต้องการ จึงอาจส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์แตกต่างกัน เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เรียนด้านอื่นๆ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์ ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และความไว้วางใจของผู้เรียนว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล หรือไม่ อย่างไร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้ในการออกแบบและพัฒนา ระบบเรียนพิเศษออนไลน์ต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เรียน

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ผู้ใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ที่กำลังศึกษาอยู่ระหว่างชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง 6 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรของคอเครน (Cochran) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ จำแนกออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

1.3.2.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เรียน

- 1) เพศ
- 2) ระดับการศึกษา
- 3) สังกัดโรงเรียน
- 4) เกรดเฉลี่ยสะสม
- 5) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

2. ปัจจัยการยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์

- 1) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้
- 2) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้
- 3) ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน
- 4) ความไว้วางใจ

1.3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

ความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งด้านที่ศึกษา ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

1. คุณภาพของข้อมูล
2. คุณภาพของระบบ
3. คุณภาพของการบริการ

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ นักเรียนที่กำลังศึกษาใน โรงเรียนที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเก็บข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ จากทางเว็บไซต์ และ Line Official Account ซึ่งเป็นพื้นที่รวมตัวกันของกลุ่มตัวอย่าง

1.3.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ระยะเวลาในการทำวิจัยระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 ถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2565

1.4 สมมติฐานของการศึกษา

จากกรอบแนวคิดการวิจัยได้กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ ปัจจัยเอกสารถิ่นเป็นเอกลักษณ์ที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นและไว้วางใจในการใช้บริการ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนบุคคลของผู้เรียน และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบดังกล่าวมากำหนดเป็นตัวแปรในสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1.4.1 สมมติฐานที่ 1 ผู้เรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

1.4.1.1 สมมติฐานที่ 1.1 ผู้เรียนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

1.4.1.2 สมมติฐานที่ 1.2 ผู้เรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

1.4.1.3 สมมติฐานที่ 1.3 ผู้เรียนที่มีสังกัดโรงเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

1.4.1.4 สมมติฐานที่ 1.4 ผู้เรียนที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

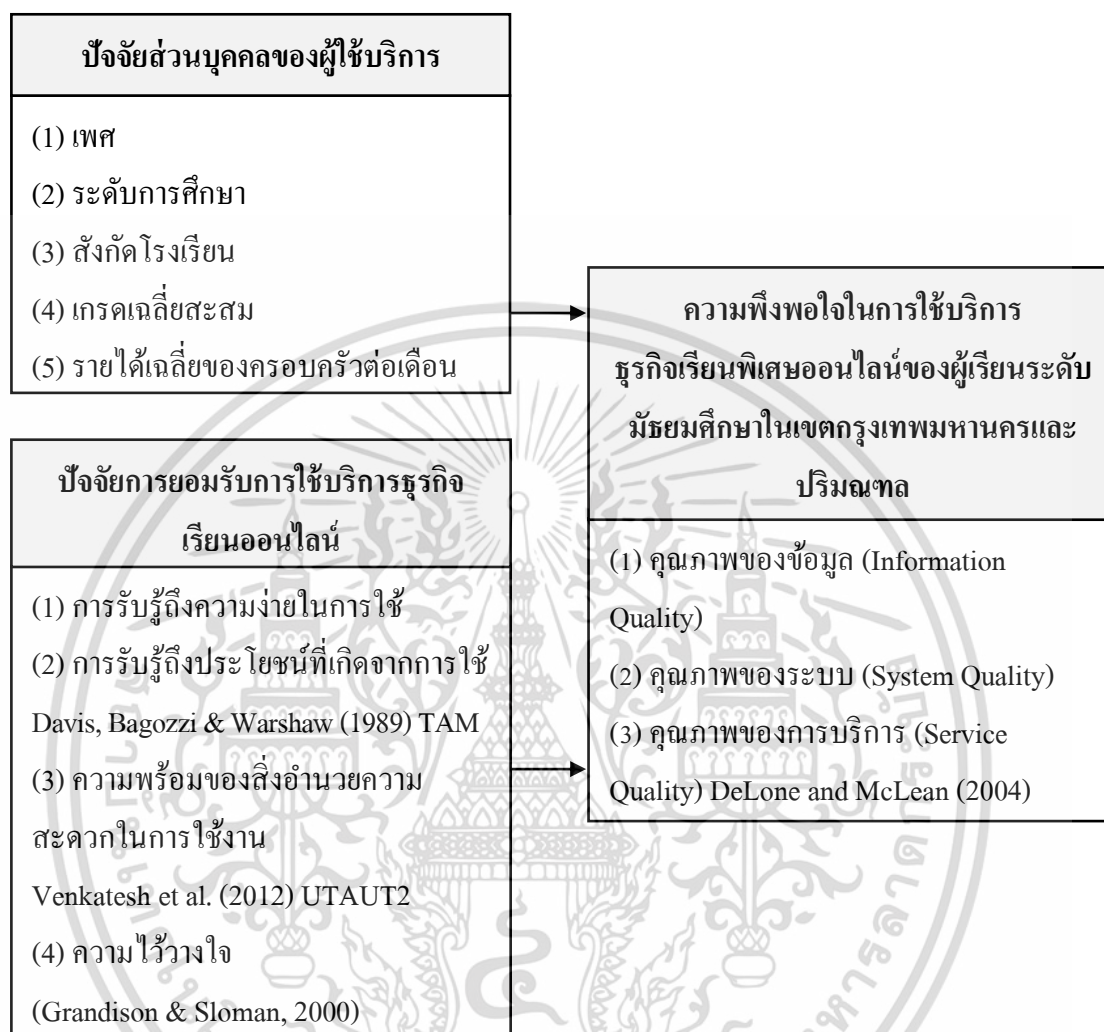
1.4.1.5 สมมติฐานที่ 1.5 ผู้เรียนที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

1.4.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.5 กรอบแนวคิดของการศึกษา

งานวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูป จากนั้นจึงทำการสรุปผลการวิจัย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่ขึ้นต้นการพิมพ์ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตาราง และการบรรยายประกอบ โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 ธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ หมายถึง การประกอบกิจการในทางพาณิชย์กรรมการบริการหรือกิจการอย่างอื่น เป็นการคำเกี่ยวกับธุรกิจการศึกษาหรือตัวต่อไว้ในสถานที่เรียนพิเศษทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ เป็นกระบวนการของการสอนพิเศษในสภาพแวดล้อมแบบออนไลน์เสมือนจริง หรือแบบเครือข่าย ซึ่งผู้สอนและผู้เรียนมีส่วนร่วมจากสถานที่จริงที่แยกจากกัน และผู้เข้าร่วมสามารถแยกจากกันตามเวลาได้ มีการใช้ช่องทางบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การขายหรือให้บริการซื้อคอร์สเรียนบนเว็บไซต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6.2 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับเมื่อใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์ เป็นความรู้หรือการรับรู้ความเข้าใจเกิดจากการได้รับประสบการณ์ รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากข้อมูลหลายแหล่ง ซึ่งอาจจะมีแนวโน้มในการตัดสินใจที่จะใช้ในอนาคต ประเมินโดยใช้แบบสอบถามการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้การเรียนพิเศษออนไลน์ คะแนนมากแสดงว่า มีการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้การเรียนพิเศษออนไลน์มาก

1.6.3 การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้ หมายถึง การรับรู้ถึงระบบการใช้งานว่ามีความสะดวกในการใช้ว่าระบบมีความง่าย ระบบที่ง่ายจะถูกรับรู้ว่าจะทำให้เกิดความเพลิดเพลินกว่าระบบที่มีความยุ่งยากในการใช้งาน ซึ่งผู้บริโภคมักมีแนวโน้มที่จะได้รับความเพลิดเพลิน และสนุกมากขึ้นถ้าระบบไม่ยุ่งยาก สามารถอยู่กับการเรียนพิเศษออนไลน์ได้นานมากขึ้น ประเมินโดยใช้แบบสอบถามการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้การเรียนพิเศษออนไลน์ คะแนนมากแสดงว่า มีการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้การเรียนพิเศษออนไลน์มาก

1.6.4 ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน หมายถึง ความพร้อมของสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานเกิดความสะดวกในการใช้งานเทคโนโลยีหรือระบบเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียน ประเมินโดยใช้แบบสอบถามการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้ระบบเรียนพิเศษออนไลน์ คะแนนมากแสดงว่า มีระบบมีความสะดวกต่อการเรียนพิเศษออนไลน์มาก

1.6.5 ความไว้วางใจ หมายถึง ระดับความเชื่อมั่นในการบริการของผู้ให้บริการ ที่มีความน่าเชื่อถือและสามารถให้บริการที่ดี จะส่งผลต่อการใช้งานของระบบมากยิ่งขึ้น ประเมินโดยใช้แบบสอบถามความไว้วางใจต่อการเรียนพิเศษออนไลน์ คะแนนมากแสดงว่า มีความไว้วางใจต่อการเรียนพิเศษออนไลน์มาก

1.6.6 ความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ การได้บรรลุความต้องการ ความคาดหวัง ความปรารถนา มีทัศนคติ หรือความรู้สึกทางบวกต่อการใช้ระบบการเรียนพิเศษออนไลน์ ประเมินโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการเรียนพิเศษออนไลน์ ในด้านคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของการบริการ คะแนนมากแสดงว่า มีความพึงพอใจต่อการเรียนพิเศษออนไลน์มาก

1.6.7 คุณภาพของข้อมูล หมายถึง ระดับประสิทธิภาพของคุณลักษณะสำคัญของเนื้อหาการเรียน วิธีโอหรือการเรียนการสอน ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ ความถูกต้อง ความเกี่ยวเนื่อง สัมพันธ์กัน ความเข้าใจได้ง่าย ความทันสมัย ความทันต่อเวลา ความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัย

1.6.8 คุณภาพของระบบ หมายถึง ระดับประสิทธิภาพของระบบเรียนพิเศษออนไลน์ใน ด้านความสะดวกในการใช้งาน ความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ ความมีเสถียรภาพ ความปลอดภัยในการใช้งาน และเวลาที่ใช้ในการตอบสนองต่อระบบเร็ว

1.6.9 คุณภาพของการบริการ หมายถึง ระดับประสิทธิภาพของการบริการด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความ เชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการเข้าใจผู้รับบริการที่แตกต่างกัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ต้องการศึกษา โดยจะนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

Cool Download Rox (2012) ได้อธิบายถึงปัจจัยส่วนบุคคลว่าประกอบด้วย

1. อายุและลำดับชั้นของวงจรชีวิต โดยคนจะซื้อสินค้าและบริการที่แตกต่างกันไปตลอดช่วงชีวิต ดังนั้นรสนิยมในการซื้อสินค้า เช่น เสื้อผ้า อาหาร รถยนต์ เฟอ์นเจอร์ หรือกิจกรรมยามว่าง จะมีความสัมพันธ์กับอายุและลำดับชั้นของวงจรชีวิต ตัวอย่างเช่น สินค้าประเภทอาหาร เมื่ออยู่ในช่วงวัยรุ่นมักนิยมรับประทานอาหารประเภท Fast food แต่เมื่อเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ก็จะให้ความสำคัญกับการรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพมากขึ้น หรือกิจกรรมยามว่างของวัยรุ่น คือ การดูหนัง ฟังเพลง ร้องคาราโอเกะ แต่กิจกรรมยามว่างของวัยผู้ใหญ่อาจจะเป็นการปลูกต้นไม้ ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เป็นต้น

2. อาชีพ ผู้บริโภคที่อยู่ในอาชีพที่แตกต่างกัน ความต้องการในการใช้สินค้าหรือบริการก็จะแตกต่างกันออกไป ดังนั้นนักการตลาดสามารถออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของบุคคลที่อยู่ในแต่ละสาขาอาชีพได้ ตัวอย่างเช่น เครื่องคิดเลข มีการออกแบบให้มีรุ่นเพื่อให้ผู้บริโภคแต่ละอาชีพ เช่น นักเรียน/นักศึกษา วิศวกร นักการเงิน นักบัญชี หรือพ่อค้า/แม่ค้าเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม

3. สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ การเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคนั้นยังมีความเกี่ยวข้องกับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
3. สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ การเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคนั้นยังมีความเกี่ยวข้องกับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานการณ์ทางเศรษฐกิจอีกด้วย โดยสถานการณ์ทางเศรษฐกิจนั้นจะพิจารณาจากรายได้สำหรับใช้จ่าย เงินออมและสินทรัพย์ หนี้สิน อำนาจในการกู้ยืม ทักษะชีวิตที่มีต่อการใช้จ่ายและการออม เป็นต้น

4. รูปแบบการดำเนินชีวิต คนแต่ละคนถึงแม้ว่าจะมาจากวัฒนธรรมย่อย ชั้นทางสังคม หรืออาชีพเดียวกันก็ตาม แต่ก็อาจจะมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันได้ ซึ่งจะมีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าและบริการ โดยรูปแบบการดำเนินชีวิตนั้นจะวัดจาก

4.1 กิจกรรม

4.2 ความสนใจ

4.3 ความคิดเห็น

5. บุคลิกภาพและแนวความคิดของตนเอง โดยบุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบของพฤติกรรม หรืออุปนิสัยของคนแต่ละคน ที่สะท้อนถึงความเป็นตัวตนของบุคคลนั้น ๆ แนวความคิดของตนเอง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเอง คนแต่ละคนจะมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งบุคลิกภาพนั้นจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ตัวอย่างเช่น คนที่มีความมั่นใจในตัวเองจะใช้เวลาในการตัดสินใจซื้อสินค้าสั้นกว่าคนที่ ไม่ค่อยมั่นใจในตัวเอง บุคลิกภาพจะถูกมองจากด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ความมั่นใจในตัวเอง

5.2 การมีอำนาจเหนือคนอื่น

5.3 การชอบเข้าสังคม

5.4 ความสามารถในการปรับตัว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) กล่าวว่า การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานของประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ครอบครัว อาชีพ สถานะทางสังคมเศรษฐกิจ ทั้งนี้ การเข้าใจถึงลักษณะของเป้าหมายนั้น ๆ ลักษณะทางจิตวิทยา วัฒนธรรม และสังคม จะถูกนำมาพิจารณาเพื่อสำหรับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีลักษณะทางด้านจิตวิทยาที่ต่างกัน ดังนี้

1. เพศ เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดต้องการศึกษาตัวแปรตัวนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น

2. อายุ เนื่องจากผลิตภัณฑ์สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันนักการตลาด จึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นคว้าความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

3. ลักษณะครอบครัว ในอดีตจนถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นนักการตลาดจะสนใจจำนวนเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่ง และยังสนใจในการพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลและ โครงสร้างด้านสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจในครัวเรือนเพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

4. รายได้ การศึกษาและอาชีพ เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไป นักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้คืออย่างเดียวกันคือ รายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยนเกณฑ์รายได้ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่น ๆ เพื่อให้กำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้ต่ำอาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพร่วมกัน

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2544) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล รวมถึงอายุ เพศ วงจรชีวิตครอบครัว การศึกษา รายได้ เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อนักการตลาด เพราะเกี่ยวข้องกับอุปสงค์ (Demand) ในตัวสินค้าทั้งหลาย การเปลี่ยนแปลงทางปัจจัยส่วนบุคคลชี้ให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของตลาดใหม่ และตลาดอื่นก็จะหมดไปหรือลดความสำคัญลง ปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ นักการตลาดต้องคำนึงถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงของประชากรในเรื่องของอายุด้วย

2. เพศ จำนวนสตรี (สมรสหรือโสด) ที่ทำงานนอกบ้านเพิ่มมากขึ้น นักการตลาดต้องคำนึงว่าปัจจุบันสตรีเป็นผู้ซื้อรายใหญ่ ซึ่งที่แล้วมาผู้ชายเป็นผู้ตัดสินใจซื้อ นอกจากนี้บทบาทของสตรีและบุรุษบางส่วนที่ซ้ำกัน

3. วงจรชีวิตครอบครัว ขั้นตอนแต่ละขั้นของวงจรชีวิตของครอบครัวเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของพฤติกรรม ขั้นตอนของวงจรชีวิตของครอบครัวแบ่งออกเป็น 9 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1. วัยหนุ่มสาวที่เป็นโสด คู่สมรสใหม่ยังไม่มีบุตร ครอบครัวที่มีบุตรและบุตรอายุต่ำกว่า 6 ปี ครอบครัวที่มีบุตรและบุตรอายุมากกว่า 6 ปี ครอบครัวที่มีบุตรโตแล้วและยังอาศัยอยู่กับบิดามารดา ครอบครัวที่มีบุตรแยกครอบครัวออกไป ครอบครัวที่มีบุตรแยกครอบครัวออกไป 2. วัยชราอยู่คนเดียวและยังทำงานอยู่ และ 3. วัยชราอยู่คนเดียวและออกจากงานแล้ว ซึ่งแต่ละขั้นตอนจะมีพฤติกรรมที่ซื้อที่แตกต่างกัน

4. การศึกษาและรายได้ การศึกษามีอิทธิพลต่อรายได้เป็นอย่างมาก จึงทำให้เกิดการรับรู้ว่าการศึกษาและรายได้นั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะแบบแผนค่าใช้จ่ายขึ้นอยู่กับรายได้ที่มี

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ การศึกษา โครงสร้างและการเปลี่ยนแปลงประชากร โดยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งเชิง

ตั้งคม เศรษฐกิจ และเชิงวัฒนธรรม สามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายและพัฒนากลยุทธ์ทางเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตลาดให้สอดคล้องกับธุรกิจ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยส่วนบุคคล อันประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา เกรดเฉลี่ยสะสม และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน เพื่อหาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตรนกร (2559) ให้ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยีไว้ว่า การที่ผู้ใช้มีการวิเคราะห์ที่จะเรียนรู้งานเทคโนโลยีใหม่ๆ เมื่อเกิดความพึงพอใจจะทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีนั้นๆ

Park & Kim (2014) อ้างอิงจาก ณีฎฐนันท์ พิริวัตโชติกุล (2560) ให้ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยีไว้ว่า เป็นระดับความน่าเชื่อถือที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของมนุษย์ โดยได้รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและทราบประโยชน์ของเทคโนโลยีนั้นๆ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับ

อัจฉรา เคนเจริญโสภณ (2560) ให้ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยีไว้ว่า เป็นการที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรม ความตั้งใจนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้หรือเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศว่ามีประโยชน์ ใช้งานง่ายแล้วนั้น ได้ประเมินและตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงาน

จากการนิยามความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี ผู้วิจัยสรุปได้ว่า เป็นปัจจัยในการใช้งานระหว่างบุคคลและเทคโนโลยี ซึ่งการยอมรับจะเกิดขึ้นจากการเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอน และมีการนำมาใช้กับการทำงานของบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การยอมรับเทคโนโลยีจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับความพึงพอใจจากการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ

2.2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ชลธิศ ดาราวงษ์ (2563) กล่าวว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ได้แก่ ความสนุก การออกแบบ ความง่ายในการใช้งาน และประโยชน์จากการใช้งาน ส่วนปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อผลการเรียนของนักศึกษา ได้แก่ ความสนุก ประโยชน์จากการใช้งาน ความง่ายในการใช้งานการออกแบบ และเนื้อหาบทเรียน

สุมาลย์ ปานคำ และพชรพล จันทร์จริยากุล (2564) อ้างถึง Davis (1989) กล่าวว่า การเกิดพฤติกรรมการรับรู้ถึงผลประโยชน์ และความรู้สึกพึงพอใจต่อคอร์สเรียนออนไลน์ ทำให้ผู้บริโภคจะเกิดทัศนคติที่ดีจะทำให้เกิดความตั้งใจซื้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภัทราวดี วงศ์สุเมธ (2556) กล่าวว่า แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model - TAM) เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989) ซึ่งพัฒนาจากแนวคิดของ TRA โดย TAM เน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ ได้แก่ “การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน” (Perceived Ease of Use - PEOU) และ “การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้” (Perceived Usefulness - PU) แสดงดังภาพที่ 2.1 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ “ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี” (Behavioral Intention) มีทั้งสิ้น 4 ปัจจัย ได้แก่ “ตัวแปรภายนอก” (External Variables) “การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน” (PEOU) “การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้” (PU) และ “ทัศนคติ” (Attitude) ซึ่งในท้ายที่สุดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีจะส่งอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีนั้น

อรทัย เลื่อนวัน (2555) อธิบายถึงตัวแปรต่างๆ ของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ดังนี้

1. ตัวแปรภายนอก (External Variables) หมายถึง อิทธิพลของตัวแปรภายนอกที่เข้ามาสร้างความรู้ให้แต่ละบุคคลเกิดการรับรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่ง ได้แก่ ประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อ และพฤติกรรมทางสังคม เป็นต้น

2. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness - PU) หมายถึง ความมีประโยชน์จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในระดับบุคคล กล่าวคือ แต่ละคนจะรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้อย่างไร

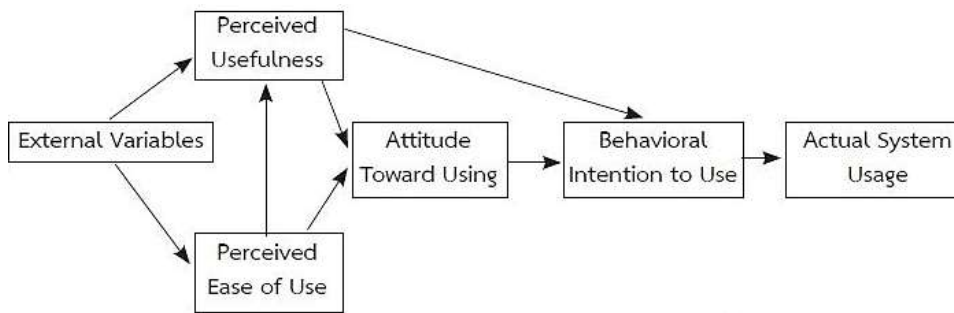
3. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use - PEOU) คือ การที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้มีความง่ายในการใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ ซึ่งส่งผลโดยตรงกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using)

4. ทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) ทัศนคติหรือความคิดเห็นที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีหรือระบบของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งจะส่งผลไปยังพฤติกรรมความตั้งใจและนำไปสู่การใช้งานจริง

5. พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intentions to Use) หมายถึง พฤติกรรมของผู้ใช้ที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจาก การรับรู้ถึงประโยชน์และทัศนคติที่มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีนั้น

6. การใช้งานระบบจริง (Actual System Use) การที่บุคคลนำเทคโนโลยีหรือระบบมาใช้งานจริงหรือการปฏิบัติตามรายละเอียดการใช้งานของเทคโนโลยีนั้น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

ที่มา: Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989)

จากแนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ดังกล่าว เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการนำมาใช้ในงานวิจัยเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน โดยมีความสำคัญมุ่งไปที่การให้ความสนใจที่ปัจจัยความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะส่งผลต่อทัศนคติการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งความตั้งใจของพฤติกรรมที่จะใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมการยอมรับใช้งานจริง ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของทฤษฎีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และกำหนดปัจจัยและสรุปความหมายของแต่ละปัจจัย ได้ดังนี้

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้บริการเชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้มีความง่ายในการใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ ซึ่งส่งผลโดยตรงกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ได้แก่ การรู้ว่าระบบเรียนพิเศษออนไลน์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้บริการเชื่อว่าประโยชน์ของเทคโนโลยี จะมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานของตน ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทัศนคติต่อการใช้งานและพฤติกรรมของผู้ใช้ สำหรับการศึกษาในครั้งนี้คือความเชื่อของแต่ละบุคคลที่คาดว่าจะได้รับประโยชน์จากการใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์ เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการเรียน สามารถเรียนได้ทุกที่ทุกเวลา เป็นต้น

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

ปจฺวี่ ฉลวย, สึงหะ ฉวีสุข และฉนฐพล พันฐวงศ์ (2558) กล่าวว่า ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified theory of acceptance and use of technology: UTAUT) เป็นทฤษฎีที่ใช้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการศึกษาพฤติกรรมกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ของมนุษย์และสามารถที่จะทำนายพฤติกรรมกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในอนาคตได้ โดยถูกพัฒนามาจากการผสมผสานทฤษฎีด้านพฤติกรรมกรรมการยอมรับ 8 ทฤษฎีเข้าด้วยกัน ประกอบด้วย

1. ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล
2. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน
3. แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี
4. แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล
5. ทฤษฎีการเผยแพร่ นวัตกรรม
6. แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ
7. ทฤษฎีปัญญาทางสังคม
8. ทฤษฎีผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB

ส่วนขยายทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT2) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาต่อมาจากทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) นำเสนอโดย Venkatesh, Morris, and Davis (2003) เป็นทฤษฎีรวมตัวแบบจำลองทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 8 ทฤษฎีข้างต้น ซึ่ง Venkatesh et al. (2003) ได้นำพื้นฐานความสัมพันธ์ของแต่ละทฤษฎีมารวมเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี และจากการศึกษาเพิ่มเติม Venkatesh et al. (2012) พบว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมประกอบด้วยปัจจัยหลัก 7 ประการ ได้แก่ (สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555)

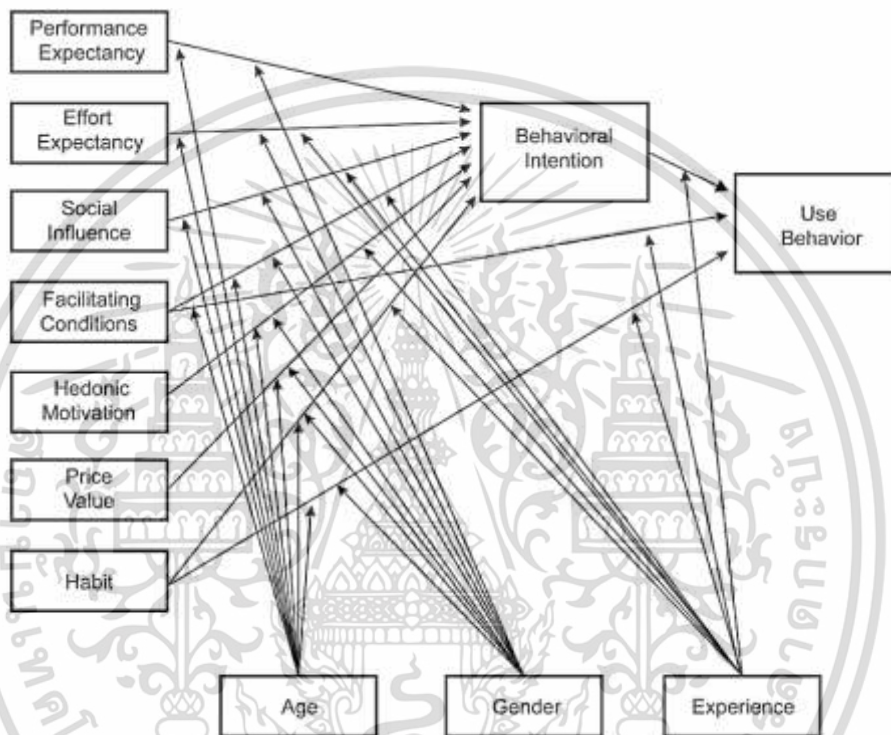
1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectation) หมายถึง ทศนคติหรือความเชื่อส่วนบุคคลว่าการใช้เทคโนโลยีจะสามารถช่วยก่อให้เกิดประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินกิจกรรม ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยี ความสามารถของระบบที่บุคคลเชื่อว่าจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานได้
2. ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectation) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าใช้งานเทคโนโลยีหรือระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานทั้งในด้านความซับซ้อนของเทคโนโลยี ความง่ายในการทำความเข้าใจ และระยะเวลาในการเรียนรู้เทคโนโลยี
3. อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง การรับรู้ถึงปัจจัยทางสังคมหรือบรรทัดฐานทางสังคม เป็นกลุ่มบุคคลที่มีความใกล้ชิดหรือเป็นบุคคลสำคัญของผู้ใช้งานระบบ เช่น ครอบครัว เพื่อน เป็นต้น ซึ่งเป็นผลให้บุคคลต้องใช้งานเทคโนโลยี
4. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) หมายถึง ความพร้อมของสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานเกิดความสะดวกในการใช้งานเทคโนโลยีหรือระบบ
5. แรงจูงใจด้านความชอบ (Hedonic Motivation) หมายถึง ความพึงพอใจที่มีผู้ใช้งานมีต่อระบบก่อให้เกิดความชื่นชอบในการใช้งานระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. มูลค่าราคา (Price Value) หมายถึง การเปรียบเทียบต้นทุนทางการเงินที่เกิดขึ้นจากใช้งานระบบกับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน

7. ความเคยชิน (Habit) หมายถึง แนวโน้มการแสดงพฤติกรรมโดยอัตโนมัติ จากสิ่งที่ได้เรียนรู้มาในอดีตและได้เคยปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอจนกลายเป็นอุปนิสัยส่วนตัวของบุคคลนั้น

นอกจากนี้ ยังมี เพศ อายุ และประสบการณ์ ที่เป็นตัวแปรเสริม จึงสรุปได้เป็นแบบจำลองดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2)

ที่มา: สิงหะ นวิสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555)

กรชนวัฒน์ วุฒิญาณ (2560) กล่าวว่า ความสำคัญในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของนักเรียนผ่านการใช้โปรแกรม Skype โดยที่นักเรียนไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางออกจากที่พัก ไม่ต้องพบเจอกับสภาพปัญหาการจราจร และไม่เสียเวลาในการทำกิจกรรมอื่นๆ ในชีวิตประจำวัน

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยจากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว และสรุปความหมายของความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ของการศึกษาวิจัยนี้ หมายถึง ความพร้อมของสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานเกิดความสะดวกในการใช้งานเทคโนโลยีหรือระบบเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

จิตภา ทัดหอม (2558) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อและความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลอื่น หรือหวังลึกเกี่ยวกับหลักจริยธรรมที่ทำให้เกิดความไว้วางใจ ตัวอย่างเช่น แบบแผนมาตรฐาน ความเสี่ยง ความเชื่อมั่นและความปลอดภัย (Grandison & Sloman, 2000 อ้างใน Chang, Liu & Shen, 2017)

ทั้งนี้ความไว้วางใจสำหรับเครื่องมือสื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง ความตั้งใจของผู้ใช้ที่เชื่อมั่น ไว้วางใจที่จะพึ่งพาในเครื่องมือสังคมออนไลน์ที่เชื่อมั่นหรือไว้วางใจ พร้อมทั้งความซื่อสัตย์ของผู้สร้าง เครื่องมือสังคมออนไลน์หรือบริการ (Moorman, et al., 1993 อ้างใน Phua, Jin & Kim, 2017)

นอกจากนี้ McKnight (2005) กล่าวถึง ความไว้วางใจในด้านของเทคโนโลยีว่า ผู้ใช้ต้องการให้ระบบการทำงานหรือเชื่อว่าระบบการทำงานมีคุณลักษณะตามที่ต้องการ มีความซื่อสัตย์ของระบบ และสามารถปกป้องความกังวลหรือปัญหาที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้ ในสมัยก่อนความไว้วางใจในระบบออนไลน์ มีขอบเขตจำกัดในเรื่องของความโปร่งใส ความเป็นประโยชน์ ความเป็นส่วนตัว ความมีชื่อเสียง การต้องการรับฟังเสียงของลูกค้า ระบบคุณภาพและข้อมูลที่มีคุณภาพ (Chen & Barnes, 2007 อ้างใน Chang, et al., 2017) รวมถึงการช่วยลดปัญหาความไม่แน่นอนและความเสี่ยง ความไว้วางใจถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญอย่างมากในหนึ่งองค์ประกอบ ถือว่าเป็นความสำคัญลำดับต้นๆ และยังเป็นตัวพิจารณาสำคัญในการคาดการณ์ทิศทางที่ดีสำหรับพฤติกรรมของบุคคล สำหรับความไว้วางใจแสดงให้เห็นในความนึกคิดของมนุษย์หรือทางเกี่ยวกับจิตวิทยา คือ กุญแจหลักที่สามารถเชื่อมต่อกับความเปราะบาง ความไม่แน่นอนและความเสี่ยง ซึ่งความไว้วางใจยังหมายถึงความเชื่อ ของผู้บริโภคในเรื่องของความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือพึงพาได้และอำนาจในระบบการทำงานของผู้ใช้งาน โดยเฉพาะภายใต้ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น (Doney, et al., 1998 อ้างใน Chang, 2017)

อีกทั้ง Stern (1997) ได้กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นพื้นฐานของการติดต่อสร้างความสัมพันธ์ในทางธุรกิจที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้า องค์กรจึงมีความจำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ความคุ้นเคยเพื่อครองใจลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 5C ดังนี้

1. การสื่อสาร (Communication) พนักงานควรมีการสื่อสารกับลูกค้าให้รู้สึกอบอุ่นใจ แสดงความจริงใจ ไม่มีความลับ พร้อมการคอยให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มใจ เพื่อให้ทั้งลูกค้าและผู้บริการเกิดความรู้สึกอยากใช้บริการ พร้อมทั้งมีการแสดงความรู้สึกและความคิดร่วมกัน

2. การเอาใจใส่และการให้ (Caring and Giving) สำหรับการเอาใจใส่และการพร้อมที่จะให้ เป็นสัญลักษณ์แสดงถึงความเอื้ออาทร ความอบอุ่นและความรู้สึกปกป้อง ซึ่งเป็นผลทำให้ลูกค้ารู้สึก

ดี และมีความสุข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การก่อให้เกิดข้อผูกมัด (Commitment) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับลูกค้า องค์กรจึงควรยอมเสียผลประโยชน์เพื่อคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

4. การให้ความสะดวกสบาย (Comfort) หรือความสอดคล้อง (Compatibility) เกิดความเอาใจใส่ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความสบายใจ ผ่อนคลาย

5. การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง (Conflict Resolution) และการไว้วางใจ (Trust) ถ้าองค์กรสามารถทำให้ลูกค้าสบายใจจะดีกว่าการต้องแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้งกับลูกค้า ซึ่งองค์กร จะแสดงความรับผิดชอบด้วยการออกตัวไว้มาก่อนว่า ถ้าลูกค้าพบสิ่งใดที่สงสัยหรือไม่พึงพอใจในการบริการ หรือความคุ้มค่า ควรชี้แจงซักถามลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากสินค้าและบริการ

นอกจากนี้ยังพบว่า ความไว้วางใจ คือ ภาวะหลักของพฤติกรรม หรือความต้องการในการสร้างคุณค่าทางจิตใจให้กับลูกค้า ดังนั้นเครื่องมือสังคมออนไลน์จึงมีความจำเป็นต้องสร้างประสบการณ์ ข้อมูล การดำเนินการธุรกิจผ่านการพัฒนาทางธุรกิจด้วยความไว้วางใจจากผู้บริโภค ความไว้วางใจ ถือเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญอย่างมากต่อการสร้างความจงรักภักดี และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกันระหว่างความไว้วางใจและความภักดีของลูกค้า รวมไปถึงการสร้าง ความมั่นใจและสร้างคุณภาพของการบริการนำไปสู่ผู้บริการหรือองค์กร เพื่อที่จะส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของความไว้วางใจของทางลูกค้า (Ndubisi, 2007)

McAllister (1995) ได้ศึกษาปัจจัยความไว้วางใจบนพื้นฐานของการรับรู้ (Cognition-based Trust Antecedents) จากการสังเกตการรับรู้ที่เกิดจากผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติและลักษณะของผู้ขายออนไลน์จาก 3 ตัวแปรที่สำคัญ ได้แก่ การรับรู้ถึงความเป็นส่วนตัว (Perceived Privacy) คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) และการรับรู้ถึงการรักษาความปลอดภัย (Perceived Security) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การรับรู้ถึงความเป็นส่วนตัว (Perceived Privacy) เป็นการรับรู้ของผู้ใช้งานจากความ เป็นไปได้ที่ผู้ทำธุรกิจออนไลน์จะพยายามปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับของผู้ใช้งานที่ถูกเก็บรวบรวมในระหว่างการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งาน โดยไม่ได้รับอนุญาต จากความกังวลของผู้ใช้งานเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ทำธุรกิจออนไลน์นำมาตรการ ป้องกันความเป็นส่วนตัวมาใช้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือต่อการรับรู้ และส่งเสริมให้ผู้ใช้งานทำ ธุรกรรมออนไลน์เพิ่มมากขึ้น

2. คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) เป็นการรับรู้ทั่วไปของผู้ใช้งานในด้าน ความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลบนเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการ ซึ่งคุณภาพของ ข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตนั้น มีความหลากหลาย ตั้งแต่ข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสูงและเชื่อถือได้ไป จนถึงข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ดังนั้น ผู้ใช้งานที่มีศักยภาพจึงมีแนวโน้มที่จะตระหนักถึงข้อมูลบน เว็บไซต์ให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง และสมบูรณ์เพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจของผู้ใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ภายนอก

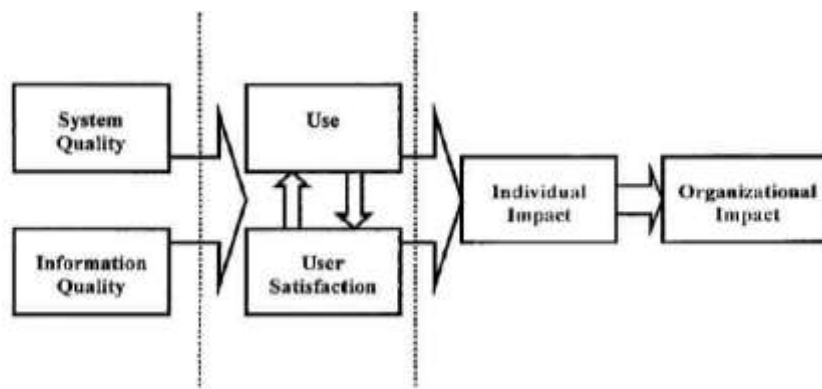
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การรับรู้ถึงการรักษาความปลอดภัย (Perceived Security) เป็นการรับรู้ของผู้ใช้งานที่มีต่อผู้ทำธุรกรรมออนไลน์ในการตอบสนองต่อความปลอดภัย เมื่อผู้ใช้งานค้นพบถึงคุณลักษณะด้านความปลอดภัยบนเว็บไซต์ จะส่งผลต่อความสามารถในการรับรู้ถึงความตั้งใจของผู้ประกอบการเพื่อตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัยในระหว่างการทำธุรกรรมออนไลน์ เช่น นโยบายด้านการรักษาความปลอดภัย ความปลอดภัยในเรื่องของระบบการรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้งานตัดสินใจซื้อ เนื่องจากมาตรการรักษาความปลอดภัยซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้งานไว้วางใจมากขึ้นและช่วยลดความเสี่ยงในการทำธุรกรรม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อและความคาดหวังที่มั่นส่วนบุคคล รวมถึงความมั่นใจ ในการการรับรู้ถึงความเป็นส่วนตัว ความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลบนเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการ การรับรู้ถึงการรักษาความปลอดภัย รวมถึงความมีประสิทธิภาพของการบริการ นอกจากนี้ ตราสินค้าหรือเครื่องมือสื่อสังคมออนไลน์ยังต้องสร้างความเชื่อสัจย์ เชื่อมั่น มีการสื่อสาร เอาใจใส่ หลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ และสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับลูกค้าให้เกิดความไว้วางใจต่อสินค้าและบริการนั้นๆ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ

ทิตรา มธุรสพรวัฒนา (2561) ได้อธิบายถึงแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model) ได้ถูกออกแบบโดย William H. DeLone และ Epharim R. McLean ในปี ค.ศ.1992 มีชื่อว่า D&M IS Success Model เพื่อใช้ในการประเมินวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยมีปัจจัยที่ชี้วัดความสำเร็จซึ่งประกอบไปด้วย 6 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) การใช้งาน (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ผลกระทบส่วนบุคคล (Individual Impact) และผลกระทบที่องค์กรได้รับ (Organizational Impact) ซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพระบบและปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศจะส่งผลต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อีกทั้งการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานยังส่งผลกระทบต่อผลกระทบส่วนบุคคลและผลกระทบที่องค์กรได้รับตามลำดับ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แบบจำลอง D&M IS Success Model

ที่มา: DeLone, W.H., and McLean, E.R. I (1992)

ต่อมาในปี 2003 DeLone และ McLean ได้พัฒนาแนวคิดปรับปรุงแบบจำลองผ่านการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบ E-Commerce โดยมีการลดและเพิ่มปัจจัยบางตัวเข้ามาเพื่อให้แบบจำลองมีความสมบูรณ์มากขึ้น ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่

2.5.1 ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality)

คุณภาพการทำงานของระบบสารสนเทศในทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของ DeLone and McLean (2003) กล่าวว่า การวัดคุณภาพระบบมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังนี้ ความง่ายในการใช้งาน (Ease-of-use) ระบบต้องมีความเสถียรภาพ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response time) ความพร้อมในการใช้งาน (Availability) ความสะดวกและใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา (Convenience of access) มีความสามารถในการปรับระบบ (Adaptability) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Veeraraghavan (2014) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าคุณภาพระบบเป็นคุณลักษณะระบบของสารสนเทศเอง ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ความสะดวกต่อการเข้าใช้งาน (Convenience of Access) การตอบสนอง (Response) ความยืดหยุ่นของระบบ (Flexibility of System) การบูรณาการระบบ (Integration of the System) พบว่ามีความสำคัญต่อความพึงพอใจทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking)

Li (2014) ได้ศึกษาและการนำแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศไปวิเคราะห์โปรแกรมประยุกต์โมบายแบงก์กิ้ง กล่าวว่า คุณภาพระบบสำหรับโมบายแบงก์กิ้ง มีปัจจัย ดังนี้ ความสามารถในการทำงาน การตอบสนองด้านเวลา ความน่าเชื่อถือ ส่วนต่อประสานผู้ใช้ และความง่ายต่อการใช้งาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า คุณภาพของระบบ หมายถึง ระดับประสิทธิภาพของระบบเรียนพิเศษออนไลน์ในด้านความสะดวกในการใช้งาน ความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบ ความมีเสถียรภาพ ความปลอดภัยในการใช้งาน และเวลาที่ใช้ในการตอบสนองต่อระบบเร็ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5.2 ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality)

Caro et al. (2008) กล่าวถึงคำนิยามของคุณภาพของข้อมูลว่ามีตัวแปรที่หลากหลาย แต่โดยทั่วไปแล้วคุณภาพของข้อมูล หมายถึง ความเหมาะสมในการใช้งาน คุณภาพข้อมูลจะต้องประเมินโดยบุคคลที่เป็นผู้ใช้ข้อมูลเท่านั้น และผู้ใช้ข้อมูลอาจมีความคิดเห็นที่หลากหลายเกี่ยวกับการประเมินข้อมูลในชุดเดียวกัน

ในทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ Delone and McLean (2003) เป็นการวัดคุณภาพของข้อมูลที่ถูกส่งออกมาจากระบบ โดยผู้ใช้จะวัดจากการใช้งานข้อมูล ในการวัดคุณภาพของข้อมูลมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ความสมบูรณ์และถูกต้อง (Completeness) ความง่ายในการเข้าใจ (Ease of understanding) ข้อมูลมีความเป็นส่วนบุคคล (Personalization) ความสัมพันธ์ของข้อมูล (Relevance) และข้อมูลมีความปลอดภัย (Security)

Li (1997) ได้กล่าวในงานวิจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศว่า การวัดคุณภาพของข้อมูลประกอบไปด้วย ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความแม่นยำ ความทันสมัย ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความถูกต้อง ความทันกาล

Stair, Reynolds & Chesney (2008) กล่าวว่า ลักษณะของสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีดังนี้

1. สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Accessible) สารสนเทศที่มีคุณภาพควรเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งผู้ใช้มีสิทธิ์สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ในรูปแบบที่ถูกต้อง และในเวลาที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้
2. ถูกต้องแม่นยำ (Accurate) สารสนเทศที่มีความถูกต้องแม่นยำต้องปราศจากข้อผิดพลาดใดๆ สารสนเทศที่ไม่ถูกต้องมาจากกระบวนการแปลงสภาพจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้องมาเป็นสารสนเทศที่ผิดพลาด
3. ความสมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์จะต้องประกอบด้วยข้อเท็จจริง (Fact) ที่สำคัญอย่างครบถ้วน
4. ประหยัดคุ้มค่า (Economical) สารสนเทศควรผลิตด้วยความประหยัด เหมาะสมคุ้มค่ากับราคา ผู้บริหารมักจะพิจารณาถึงคุณค่าของสารสนเทศกับราคาที่จะต้องจ่ายเพื่อการได้มาซึ่งสารสนเทศนั้นๆ
5. ยืดหยุ่น (Flexible) สารสนเทศที่มีคุณภาพนั้นควรจะสามารถนำไปใช้ได้ในวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันหลายๆ ด้าน
6. ความเกี่ยวข้อง (Relevant) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และสนองความต้องการของผู้ใช้เพื่อการตัดสินใจ
7. เชื่อถือได้ (Reliable) สารสนเทศที่เชื่อถือได้ขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของวิธีการรวบรวมข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบและความน่าเชื่อถืออาจขึ้นอยู่กับแหล่งสารสนเทศด้วย
8. ปลอดภัย (Secure) สารสนเทศจะต้องถูกออกแบบและจัดการให้มีความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่

ไม่มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. เข้าใจง่าย (Simple) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนต่อการทำความเข้าใจ กล่าวคือ ต้องไม่แสดงรายละเอียดที่ลึกมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น เพราะจะทำให้ผู้ใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกิดความสับสน และไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าข้อมูลหรือสารสนเทศใดมีความจำเป็น และตรงต่อความต้องการอย่างแท้จริง

10. ทันต่อเวลา (Timely) สารสนเทศที่ดีต้องถูกนำเสนอต่อผู้ใช้สารสนเทศได้อย่างทันท่วงทีทันต่อเวลา ไม่ล่าช้า และทันต่อความจำเป็นเมื่อพวกเขาจำเป็นต้องใช้ เช่น การรู้สารสนเทศทางด้านพยากรณ์อากาศของสัปดาห์ก่อน ไม่ได้ช่วยในการเตรียมเสื้อผ้าสำหรับใส่ในสัปดาห์นี้ แสดงให้เห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับไม่ทันต่อเวลาเสียแล้ว นอกจากนี้จะมีความถูกต้องแล้วข้อมูลต้องทันสมัยและรวดเร็วทันต่อเวลาและความต้องการของผู้ใช้ในการตัดสินใจ

11. สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศจะต้องตรวจสอบความถูกต้องได้ กล่าวคือ ผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อความมั่นใจว่ามีความถูกต้องต่อการนำไปตัดสินใจได้ ซึ่งอาจมีการตรวจสอบข้อมูลโดยการเปรียบเทียบกับข้อมูลลักษณะเดียวกันจากแหล่งข้อมูลหลายแห่ง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า คุณภาพของข้อมูล หมายถึง ระดับประสิทธิภาพของคุณลักษณะสำคัญของเนื้อหาการเรียน วิดีโอหรือการเรียนการสอน ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ ความถูกต้อง ความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน ความเข้าใจได้ง่าย ความทันสมัย ความทันต่อเวลา ความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัย

2.5.3 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ บุคคลที่นำเสนอความพึงพอใจของบริการที่มีคุณค่าแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการให้บริการที่ดีให้ลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relationship) รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดการซื้อซ้ำ หรือกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต (Customer Retention) จนเกิดเป็นฐานลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน ก่อให้เกิดความภักดีกับตัวสินค้าและการบริการตลอดไป (Customer Loyalty) (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, pp. 41-50) Lewis & Bloom (1983) อ้างใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ Delone and McLean (2003) กล่าวในการวัดเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศว่า คุณภาพในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้บริการทางด้านคุณภาพที่ส่งผลให้การพานิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จและมีผลกับการเพิ่มขึ้นและลดลงของผู้ใช้บริการ มีปัจจัยในการวัดด้านคุณภาพบริการ 3 ด้าน ดังนี้ ด้านการรับประกัน (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการเมื่อผู้ใช้บริการต้องการความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วยเหลือ ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการตอบสนองอย่างเต็มใจและให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อผู้ใช้บริการต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้งาน E-Banking ในประเทศจีนของ Jing & Yoo (2013) ที่กล่าวว่า การตอบสนอง การรับประกัน และความเอาใจใส่เป็นหัวใจที่สำคัญในการกำหนดคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการ หมายถึง ระดับประสิทธิภาพของการบริการด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการเข้าใจผู้รับบริการที่แตกต่างกัน

2.5.4 ความตั้งใจในการใช้ (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use)

DeLone & McLean (2003) กล่าวว่า การวัดผลจากการใช้งานระบบ (Use) จะมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลต่อเมื่อผู้ใช้งานมีความสมัครใจ และสามารถวัดผลได้จากความถี่ในการใช้งาน เวลาในการใช้งาน จำนวนครั้งในการเข้าถึงระบบ และรูปแบบในการใช้งาน เป็นต้น ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับผลกระทบส่วนบุคคล (Individual Impacts) ในแง่ของประสิทธิภาพในการทำงาน (Job performance) และประสิทธิภาพในการตัดสินใจ (Decision making performance) ตัววัดความสำเร็จของระบบ E-Commerce ของ DeLone and McLean (2003) ประกอบด้วยธรรมชาติของการใช้งาน (Nature of use) รูปแบบการเชื่อมโยง (Navigation patterns) จำนวนครั้งในการเข้าใช้งาน (Number of site visits)

2.5.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User satisfaction)

Kotler (1997) ได้ให้คำนิยามของความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของสินค้าหรือบริการตามที่เขาเห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล

DeLone and McLean (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการได้สำเร็จตามความคาดหวัง ในทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean มีตัวแปรที่ใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ได้แก่ การกลับมาซื้ออีก (Repeat purchases) การกลับมาใช้งานอีก (Repeat visits) ความพึงพอใจโดยรวม (User surveys)

Petter et al. (2008) ได้กล่าวว่า ตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งานในแนวคิดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ เป็นตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน และประโยชน์โดยรวมที่ผู้ใช้งานได้รับ กล่าวคือ หากผู้ใช้งานมีความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในระบบสารสนเทศจะส่งผลโดยตรง

ต่อการใช้งานระบบสารสนเทศไม่ทางบวกก็ทางลบ และหากผู้ใช้งานมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในระบบสารสนเทศแล้ว ผู้ใช้จะตัดสินใจได้ว่าระบบสารสนเทศนั้นมีประโยชน์หรือไม่

ปีณณรุจน์ ดิศพงษ์สันต์ (2565) พบว่า นักเรียนที่เรียนกวดวิชาในรูปแบบออนไลน์มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่เรียนถึงแม้รูปแบบการสอนจะเปลี่ยนไปในระดับมากที่สุด

2.5.6 ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits)

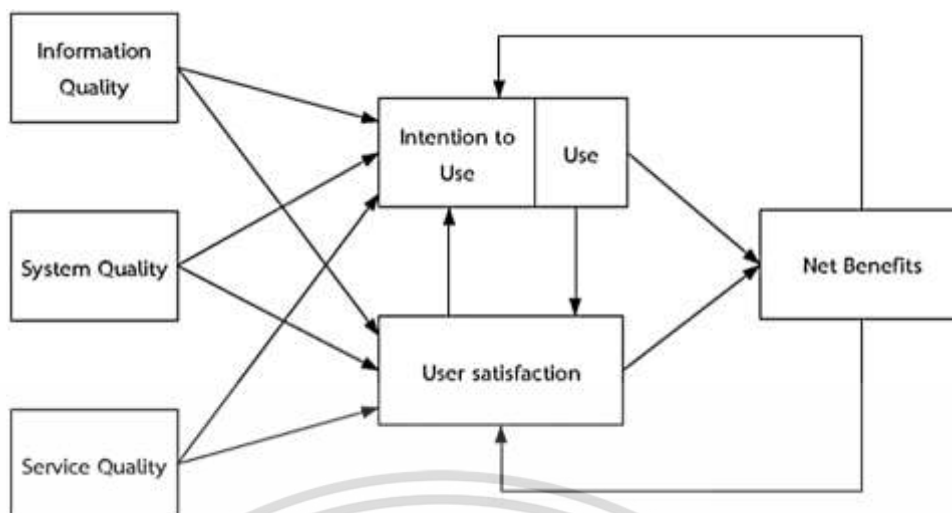
ประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานเชื่อมั่นว่าการใช้ระบบสารสนเทศจะส่งผลให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น (Seddon, 1997)

ประโยชน์สุทธิที่ได้รับ (Net Benefits) ในแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ (IS Success Model) DeLone and McLean (2003) ซึ่งพัฒนามาจากตัวแปรผลกระทบ (Impact) ในแนวคิดแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศในปี ค.ศ. 1992 โดยการรวมเอาผลกระทบต่อผู้ใช้ปัจเจกบุคคล (Individual Impact) และผลกระทบต่อองค์กร (Organization Impact) รวมกันเหลือเพียง 1 ตัวแปร เป็น “ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits)” เนื่องจากคำว่า “ผลกระทบ (Impact)” อาจมีความหมายผลลัพธ์ที่เป็นได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ตัวแปรที่ใช้วัดประโยชน์สุทธิที่ได้รับในงานวิจัยของ DeLone and McLean (2003) ได้แก่ การประหยัดต้นทุน (Cost savings) การเติบโตของยอดขาย (Incremental additional sales) การประหยัดเวลา (Time savings) เป็นต้น

Doll และ Torkzadeh (1998) ได้แบ่งประโยชน์สุทธิจากการใช้งานระบบเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความสามารถในการผลิต คือ ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงคุณภาพผลลัพธ์ของงานต่อหน่วยเวลาของผู้ใช้งาน
2. ด้านนวัตกรรม หรือการคิดค้น คือ ระบบช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถสร้างและทดลองความคิดใหม่ๆ ในการทำงาน
3. ด้านความพึงพอใจ คือ ระบบช่วยให้ผู้ใช้งานสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด
4. ด้านการควบคุมบริหารจัดการ คือ ระบบช่วยให้กระบวนการทำงานเป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่ถูกควบคุมไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model)

ที่มา: DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003)

จากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model- TAM) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989) โดยเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use - PEOU) และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness - PU) ส่งผลขึ้นแรก “ทัศนคติ” ของบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ประกอบด้วยความไว้วางใจและ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ตามปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ คือ คุณภาพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Quality) จากทฤษฎีที่คิดค้นโดย DeLone and McLean (2004)

ดังนั้น จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อใช้ในการประเมินวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ สำหรับงานวิจัยนี้ ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบเรียนพิเศษออนไลน์ ในด้านคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของการบริการ

2.6 ธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์

2.6.1 ความหมายของธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์

ชุติมา เมฆวัน (2555) กล่าวว่า ธุรกิจ มีความหมายตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ว่า การงานประจำที่เกี่ยวกับอาชีพค้าขาย หรือกิจการอย่างอื่นที่สำคัญ และที่ไม่ใช่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนเวียนหรือการเชิงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญตเห็นาเบเซประเษยนดานการคา
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ราชการ; (กฏ) การประกอบกิจการในทางเกษตรกรรม อุตสาหกรรม หัตถกรรม พาณิชยกรรม การบริการ หรือกิจการอย่างอื่นเป็นการค้า ส่วนคำว่า ศึกษา ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 มีความหมายคือการเล่าเรียน ฝึกฝน และอบรม

วรรณพงษ์ ดุรงคเวโรจน์ (2563) กล่าวว่า การเรียนพิเศษ คือการเรียนการสอนนอกห้องเรียนเพื่อเติมหรือเสริม (Supplement) การเรียนแบบปกติจากในห้องเรียน ถือเป็น ‘บริการ’ รูปแบบหนึ่ง บางคนก็อาจเรียกการเรียนพิเศษว่าเป็น ‘Shadow Education’ การเรียนพิเศษอาจจะสอนแบบตัวต่อตัว สอนเป็นกลุ่ม หรือสอนออนไลน์ สำหรับประเทศในแถบเอเชีย การเรียนพิเศษมักเกิดขึ้นในโรงเรียนกวดวิชา ที่รู้จักกันในชื่อ Cram School และไม่ใช่เรื่องใหม่สำหรับสังคมไทย มาตรา 20 (5) ในพระราชบัญญัติโรงเรียนราษฎร์ พ.ศ. 2497 อธิบายว่า ‘โรงเรียนกวดวิชา’ เป็นโรงเรียนที่จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกวดวิชาบางวิชาตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ จากการสำรวจโดย Bray and Lykins (2012) พบว่า กว่าครึ่งของนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาในหลายประเทศในเอเชีย เช่น บังกลาเทศ จีน ญี่ปุ่น สิงคโปร์ เกาหลีใต้ รวมถึงไทย ต่างก็เรียนพิเศษในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งและข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ระบุว่า สถาบันกวดวิชา (นิติบุคคล) ที่ดำเนินการอยู่เพิ่มขึ้นจาก 303 รายในปี พ.ศ. 2559 เป็น 494 รายในปี พ.ศ. 2563 นิติบุคคลจัดตั้งใหม่เฉลี่ยปีละ 50 ราย รายได้รวมไม่ต่ำกว่า 2 พันล้านบาทต่อปี ธุรกิจสถาบันกวดวิชาที่จดทะเบียนและรู้ข้อมูลแน่ชัดที่เติบโตต่อเนื่องในช่วง 5 ปีหลัง ตอบสนองผู้บริโภคหลักคือนักเรียนระดับประถมศึกษา และมัศึกษานับล้านคนได้เป็นอย่างดี

กองบรรณาธิการ Positioning (2556) กล่าวว่า ธุรกิจกวดวิชาครอบคลุมถึงการเรียนกวดวิชาทั้งในรูปแบบ โรงเรียนกวดวิชา และติวเตอร์อิสระที่สอนแบบตัวต่อตัวหรือสอนเป็นกลุ่ม โดยคำนิยมการเรียนเสริมความรู้ในบางรายวิชาของนักเรียนไทยทั้งในกลุ่มที่เรียนอ่อนและเรียนเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ธุรกิจกวดวิชาเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีมูลค่าตลาดอยู่ในระดับสูง ดังจะเห็นได้จากการขยายสาขาของโรงเรียนกวดวิชาในพื้นที่จังหวัดต่างๆ ทั้งในกรุงเทพฯ และภูมิภาค อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการธุรกิจกวดวิชาก็ยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์การประกอบธุรกิจเพื่อให้สามารถประกอบธุรกิจได้อย่างยั่งยืนท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ในยุคปัจจุบัน

hmong (ม.ป.ป.) ให้ความหมายคำว่า การสอนพิเศษออนไลน์ เป็นกระบวนการของการสอนพิเศษในสภาพแวดล้อมแบบออนไลน์เสมือนจริง หรือแบบเครือข่าย ซึ่งครูและผู้เรียนมีส่วนร่วมจากสถานที่จริงที่แยกจากกัน นอกเหนือจากอวกาศแล้ว วรรณกรรมยังระบุว่าผู้เข้าร่วมสามารถแยกจากกันตามเวลาได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของคำว่า ธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ว่า หมายถึง การประกอบกิจการในทางพาณิชยกรรม การบริการ หรือกิจการอย่างอื่น เป็นการค้าเกี่ยวกับธุรกิจการศึกษา หรือติวเตอร์ในสถานที่เรียนพิเศษทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ เป็นกระบวนการของการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สอนพิเศษในสภาพแวดล้อมแบบออนไลน์เสมือนจริง หรือแบบเครือข่าย ซึ่งผู้สอนและผู้เรียนมีส่วนร่วมจากสถานที่จริงที่แยกจากกัน และผู้เข้าร่วมสามารถแยกจากกันตามเวลาได้ มีการใช้ช่องทางบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การขายหรือให้บริการซื้อคอร์สเรียนบนเว็บไซต์ ซึ่งมีรายละเอียดคอร์สการเรียน ราคาการเรียนแต่ละคอร์ส มีช่องทางชำระเงินค่าเรียนในคอร์สต่างๆ ชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์

2.6.2 คุณลักษณะของธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์

วิกิพีเดีย (2564) ให้ความหมายคำว่า การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) หรือ อีคอมเมิร์ซ (E-Commerce) หรือ พาณิชย์กรรมออนไลน์ หมายถึง การทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในทุกช่องทางที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ อินเทอร์เน็ตและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถกระทำผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ การโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการห่วงโซ่อุปทาน การโฆษณาในอินเทอร์เน็ต แม้กระทั่งซื้อขายออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยการลดบทบาทของความสำคัญขององค์ประกอบทางธุรกิจลง เช่น ท่าเลที่ตั้ง อาคารประกอบการ โกดังเก็บสินค้า ห้องแสดงสินค้า รวมถึงพนักงานขาย พนักงานแนะนำสินค้า พนักงานต้อนรับลูกค้า เป็นต้น ดังนั้นจึงลดข้อจำกัดของระยะทางและเวลาในการทำธุรกรรมลงได้

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2565) กล่าวว่า ในพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ให้ความหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็น ธุรกรรมที่กระทำขึ้นโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน

จักรกฤษณ์ โปคาพล (2563) กล่าวว่า การเรียนการสอนแบบออนไลน์ (Online learning) เป็นเรียนทางผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยอยู่ในรูปแบบของคอมพิวเตอร์ เป็นการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่บวกเข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สร้างการศึกษาที่มีปฏิสัมพันธ์คุณภาพสูง โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางเกิดความสะดวกและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ทุกสถานที่ ทุกเวลา เป็นการสร้างการศึกษาตลอดชีวิตให้กับประชากร ดังนั้น การเรียนการสอนแบบออนไลน์ เป็นการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยตนเอง ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนตามความชอบของตนเอง ในส่วนของเนื้อหาของเรียน ประกอบด้วยข้อความ รูปภาพ เสียง VDO และ Multimedia อื่น ๆ สิ่งเหล่านี้จะถูกส่งตรงไปยังผู้เรียนผ่าน Web Browser ทั้งผู้เรียน ผู้สอน และเพื่อนร่วมชั้นทุกคน สามารถติดต่อ สื่อสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็นแบบเดียวกับการเรียนในชั้นเรียนทั่วไป โดยการใช้ E-mail Chat Social Network เป็นต้น ด้วยเหตุนี้การเรียนรู้ออนไลน์ จึงเหมาะสำหรับทุกคน เรียนได้ทุกเวลา

ลักษณะสำคัญของการเรียนการสอนแบบออนไลน์ (Online learning) คือ ผู้เรียนเป็นใครก็ได้ อยู่ที่ใดก็ได้ เรียนเวลาที่ใด เอาตามความสะดวกของผู้เรียนเป็นสำคัญ เนื่องจากโรงเรียนออนไลน์ได้เปิดเว็บไซต์ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีสื่อทุกประเภทที่นำเสนอในเว็บไซต์ ไม่ว่าจะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง VDO ซึ่งจะช่วยกระตุ้นความสนใจ ในการเรียนรู้ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี ผู้เรียนสามารถเลือกวิชาเรียนได้ตามความต้องการ เอกสารบนเว็บไซต์ที่มี Links ต่อไปยังแหล่งความรู้อื่น ๆ ทำให้ขอบเขตการเรียนรู้กว้างออกไป และเรียนอย่างรู้ลึกมากขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปคุณลักษณะของธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ได้ว่า มีลักษณะเป็นธุรกิจแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ เป็นการทำธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางระบบออนไลน์ โดยจะรวมไปถึงการขายสินค้าและบริการ การโอนเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ การขนส่งข้อมูลผลิตภัณฑ์ต่างๆ ในรูปแบบของดิจิทัลออนไลน์ มีระบบการสมัครสมาชิก และมีระบบ login เพื่อให้ผู้ใช้สำหรับการยืนยันตัวตนในการเข้าใช้งานระบบการเรียนออนไลน์ มีระบบสอบถามหากพบปัญหา ระหว่างการใช้งาน มีระบบการซื้อขายคอร์สผ่านหน้าเว็บไซต์ มีช่องทางชำระเงินค่าเรียนและรับสินค้าหรือใช้บริการสินค้าด้วยระบบออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต โดยผู้เรียนสามารถเรียนผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ โดยใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โทรศัพท์มือถือ และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากที่บ้าน หรือสถานที่อื่นๆ ตามต้องการ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสถานที่ที่ผู้ให้บริการกำหนด สามารถเรียนได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ตามที่ผู้เรียนต้องการ และผู้เรียนสามารถเลือกเรียนตามความชอบที่ตนเองสนใจ ในส่วนของเนื้อหาของเรียน ประกอบด้วย ข้อความ รูปภาพ เสียง VDO และ Multimedia เป็นต้น ทำให้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนให้กับผู้เรียน และไม่ได้จำกัดอยู่ในสถานที่เดียวเท่านั้น

2.6.3 ตัวอย่างรูปแบบของธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์



ภาพที่ 2.5 ตัวอย่างเว็บไซต์การใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์

ที่มา: www.168tutoronline.com

โดยเว็บไซต์เรียนพิเศษออนไลน์ มักมีรูปแบบดังนี้

1. ผู้ให้บริการมีเว็บไซต์สำหรับประชาสัมพันธ์และให้บริการเรียนออนไลน์
2. ภายในเว็บไซต์ มีระบบการสมัครสมาชิก และลงทะเบียนซื้อคอร์สเรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเลือกซื้อคอร์สเรียนตามที่ต้องการได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เมื่อผู้เรียนดำเนินการลงทะเบียนและซื้อคอร์สเรียนแล้ว ผู้ให้บริการจะมีระบบแจ้งรูปแบบการชำระเงินให้กับผู้เรียน

4. เมื่อผู้เรียนดำเนินการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ผู้เรียนสามารถ login เพื่อเข้าใช้งานระบบเรียนออนไลน์ดังกล่าวได้

5. หากผู้เรียนประสบปัญหาระหว่างการใช้งาน ผู้เรียนสามารถสอบถามผู้ให้บริการได้ด้วยวิธีการต่างๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละที่เป็นผู้กำหนด

Topranking (2022) ได้จัดอันดับโรงเรียนกวดวิชาตัวต่อตัวที่ได้รับความนิยมในขณะนี้ ซึ่งประกอบด้วยเว็บไซต์ดังต่อไปนี้

1. On Demand
2. Bright Up Tutor By P'Jeng (พี่เจ็งตัวต่อตัว) กวดวิชา Bright Up Kids
3. โรงเรียนกวดวิชา Enconcept E-Academy
4. PLUS TUTORIAL SCHOOL โรงเรียนกวดวิชาโอ-พลัส
5. WE BY THE BRAIN โรงเรียนกวดวิชา
6. Sup'k Center โรงเรียนกวดวิชาคณิตศาสตร์
7. โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ ครูอุ๋
8. โรงเรียนกวดวิชาแอปพลายด์ฟิสิกส์
9. โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษครูสมศรี
10. โรงเรียนกวดวิชายูเรก้า

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่มีประเด็น ใกล้เคียงหรือเกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ดังต่อไปนี้

ปิ่นณรุจน์ ศิษพงษ์สันต์ (2565) ศึกษาความพึงพอใจ ความคาดหวัง และความต้องการเรียนกวดวิชารูปแบบออนไลน์ของนักเรียนในสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้แบบสอบถามในกลุ่มประชากรเป็นนักเรียนจากโรงเรียนกวดวิชา 5 สถาบัน เพศหญิง 60.6% เพศชาย 39.4% อายุระหว่าง 13 - 19 ปี การสัมภาษณ์เชิงลึกในนักเรียน 1 คน และ อาจารย์สอนพิเศษ 1 คน พบว่านักเรียนที่เรียนกวดวิชาในรูปแบบออนไลน์มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาที่เรียนถึงแม้รูปแบบการสอนจะเปลี่ยนไปในระดับมากที่สุด (4.21 ± 1.12)

และพึงพอใจปริมาณของงานที่ได้รับมอบหมายในระดับน้อย (1.94 ± 1.03) มีความคาดหวังให้สอน

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพเทียบเท่าเหมือนเรียนปกติ (4.66 ± 0.75) มีความคาดหวังให้สามารถสอบถามครูผู้สอนกวดวิชาในประเด็นที่ไม่เข้าใจภายหลังการเรียนกวดวิชาในรูปแบบออนไลน์ได้ (4.50 ± 0.50) มีความคาดหวังให้สถาบันกวดวิชาลดค่าใช้จ่ายในการเรียนลงจากการเรียนที่สถาบันกวดวิชาปกติ (4.17 ± 0.37) ความต้องการเรียนพิเศษออนไลน์ภายหลังการระบาดของโรค โควิด-19 ได้จบลง พบว่านักเรียน 62.5% ต้องการเรียนพิเศษตัวต่อตัวเป็นหลักและเรียนพิเศษออนไลน์เป็นบางครั้ง 25% ต้องการเรียนพิเศษออนไลน์เป็นหลักและเรียนพิเศษตัวต่อตัวเป็นบางครั้ง และ 12.5% ไม่ต้องการเรียนพิเศษออนไลน์ ผลของการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เรียนพึงพอใจเมื่อคิวเตอร์มีเวลาหลังคลาสเรียนเพื่อให้นักเรียนได้ถามคำถามที่ตนเองสงสัย และนักเรียนคาดหวังการตอบคำถามที่สงสัยในทันทีรวมถึงการได้รับคำแนะนำทางด้านการศึกษาต่อ

เพ็ญศิริ จงกลขนาลาก และคณะ (2564) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง โดยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6 ที่เคยเรียนพิเศษออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยเชิงพหุคูณ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 15 ปี ศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 แผนการเรียนวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์ และศึกษาในโรงเรียนรัฐบาล ส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการเพื่อเตรียมตัวสอบเข้ามหาวิทยาลัย เรียนวิชาคณิตศาสตร์ 3-4 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ช่วงเวลา 11.00 - 15.59 น. ในวันเสาร์-อาทิตย์ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย 201-300 บาทต่อชั่วโมง เรียนแบบตัวต่อตัว โดยนิยมเรียนผ่านแอปพลิเคชัน Zoom ผ่านอุปกรณ์ประเภทแท็บเล็ต และชำระค่าบริการผ่านทางแอปพลิเคชันของธนาคาร ตนเองมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและปัจจัยการยืนยัน สามารถทำนายอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ สามารถทำนายอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 67.3

ฉมาภรณ์ พันธรักษ์ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอร์สเรียนออนไลน์ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความสนใจในการเลือกซื้อคอร์สเรียนออนไลน์ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอร์สเรียนออนไลน์ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จำนวน 397 ราย ด้วยการสุ่มแบบบังเอิญ และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยหลักการทางสถิติ 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและการทดสอบสมมติฐาน

ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test , F-test (One-Way ANOVA) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตให้ทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลต่าง LSD (Least Significant Difference) และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลจากงานวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ศึกษาอยู่คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (GPA) 3.01 - 4.00 มีช่วงเวลาเรียนส่วนใหญ่ ช่วงจันทร์ - ศุกร์ ช่วงกลางวัน มีช่วงเวลา หรือเวลาส่วนตัวเฉลี่ยต่อวัน เฉลี่ยต่อวัน 3 - 4 ชั่วโมง และส่วนใหญ่มีความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษ หากกลายเป็นการเรียนคอร์สเรียนออนไลน์ ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอร์สเรียนออนไลน์ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย คณะที่ศึกษาอยู่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาดังกล่าวหรือเวลาส่วนตัวโดยเฉลี่ยต่อวัน ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอร์สเรียนออนไลน์ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีจำนวน 7 ปัจจัย โดยเมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยที่ถดถอยจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

พรเพ็ญ บุญสาร และบุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒน์ชัย (2561) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการเรียนในสถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเปรียบเทียบระหว่างโรงเรียนรัฐบาลและโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากงานวิจัยพบว่า (1) ส่วนประสมทางการตลาดบริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการเรียน ในสถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ทั้งของโรงเรียนรัฐบาลและเอกชน (2) ทักษะคิดด้านความเข้าใจต่อการเรียนในสถาบันกวดวิชา ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการเรียนในสถาบันกวดวิชา ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายระหว่างโรงเรียนรัฐบาลและเอกชน (3) ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีด้านอาชีพของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนเอกชนที่ยอมรับสมมติฐาน ด้านกระบวนการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการเรียนในสถาบันกวดวิชา และด้านแผนการศึกษาของนักเรียน โรงเรียนรัฐบาลและโรงเรียนเอกชน ที่ยอมรับสมมติฐานด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการเรียนในสถาบันกวดวิชาของนักเรียน โรงเรียนรัฐบาลและโรงเรียนเอกชน (4) ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีเพียงด้านอาชีพของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนเอกชนที่ยอมรับสมมติฐานทักษะคิดด้านความเข้าใจต่อการเรียนในสถาบันกวดวิชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชนินทร์ ตั้งพานทอง (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน โดยศึกษาปัจจัยความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน ประชากรของงานวิจัยนี้คือประเทศไทยที่ใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนออนไลน์ อายุระหว่าง 17-36 ปี ผู้วิจัยกำหนดหน่วยตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวน 300 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้น (Multistage Sampling) จากการเลือก

5 รายวิชา ในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ระบบเปิดสำหรับมหาชนแห่งชาติ (Thai MOOC) เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ครั้งนี้ การผลิตรายการโทรทัศน์ (Television Program Production) แอนิเมชันสามมิติขั้นเริ่มต้น-ขั้นกลาง (3Ds Animation Foundation) การถ่ายภาพขั้นสูงเพื่องานโฆษณา (Advanced Photography for Advertising) การถ่ายภาพทางอากาศยาน โดยอากาศยานไร้คนขับ (Aerial Photography by Drone) และการออกแบบกราฟิกโดยใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Based Graphics Design) และคัดเลือกหน่วยตัวอย่างที่ลงทะเบียนเรียนทั้งในรูปแบบการเรียนการสอนแบบดั้งเดิม (Traditional Classroom) และเรียนผ่านหลักสูตรออนไลน์แบบเปิดเพื่อมหาชนในแต่ละรายวิชาด้วยการสุ่มอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) รายวิชาละ 60 คน งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอนผ่านหลักสูตรออนไลน์แบบเปิดเพื่อมหาชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพการบริการ มีอิทธิพลต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอนผ่านหลักสูตรออนไลน์แบบเปิดเพื่อมหาชน การใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก การใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์แต่มีความสัมพันธ์กันน้อย และยังพบอีกว่าความพึงพอใจของผู้ใช้งานเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์ แต่การใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์

กรชนวัฒน์ วุฒิญาณ (2560) ศึกษา ความพึงพอใจการเรียนภาษาอังกฤษแบบออนไลน์ผ่านทางโปรแกรม Skype ของนักเรียนในสถาบันสอนภาษา ECC ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของนักเรียนต่อการเรียนภาษาอังกฤษแบบออนไลน์ผ่านทางโปรแกรม Skype อยู่ในระดับมากที่สุดเหลือเป็นไปในระดับปานกลาง คือ ด้านครูผู้สอน โดยที่นักเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการเรียนภาษาอังกฤษแบบออนไลน์ผ่านทางโปรแกรม Skype ด้านรูปแบบและเนื้อหามากที่สุด (2) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษผ่านการใช้โปรแกรม Skype แตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงจะมีความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษผ่านการใช้โปรแกรม Skype สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการเพศชาย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (3) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ ที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษผ่านการใช้โปรแกรม Skype ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (4) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษผ่านการใช้โปรแกรม Skype แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยกลุ่มนักเรียนระดับการศึกษามัธยมปลาย จะมีความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษผ่านการใช้

โปรแกรม Skype ในภาพรวม ต่ำกว่า นักเรียนในระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มผู้ใช้บริการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษผ่านการใช้โปรแกรม Skype ในภาพรวม สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ศุภรัตน์ วุฒิมงคลพานิช (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อคอร์สเรียนพิเศษจากสถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน คะแนนเฉลี่ยสะสม ระดับชั้นของนักเรียน อาชีพของบิดา และอาชีพของมารดา ที่มีผลต่อนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงปีที่ 6 ในการตัดสินใจซื้อคอร์สเรียนพิเศษจากสถาบันกวดวิชาในกรุงเทพมหานคร และเพื่อสำรวจลักษณะพฤติกรรมและความต้องการของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงปีที่ 6 ในการเลือกซื้อคอร์สเรียนพิเศษจากสถาบันกวดวิชาในกรุงเทพมหานครเพื่อนำไปวางแผนกลยุทธ์ ประกอบการตัดสินใจในแผนธุรกิจหรือแผนการตลาดให้สามารถตอบสนองลักษณะความต้องการของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงปีที่ 6 ในกรุงเทพมหานครอย่างมีประสิทธิภาพ ผลงานวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อคอร์สเรียนพิเศษจากสถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านครูผู้สอน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านความสะดวกในการเข้าถึงสถาบันกวดวิชาและสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และการชำระเงิน ในด้านปัจจัยประชากรศาสตร์พบว่า ปัจจัยด้านคะแนนเฉลี่ยสะสมส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอร์สเรียนพิเศษจากสถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนักเรียนที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมในช่วง 3.51-4.00 มีระดับการตัดสินใจเลือกซื้อคอร์สเรียนจากสถาบันกวดวิชาสูงกว่านักเรียนที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมน้อยกว่า 3.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่กำลังศึกษาอยู่ระหว่างชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง ปีที่ 6 และเคยใช้ระบบเรียนพิเศษออนไลน์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 จังหวัด ประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร ซึ่งในที่นี้ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

3.1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ประชากรซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้ระบบเรียนพิเศษออนไลน์ในการศึกษาเพื่อเสริมทักษะความรู้เพิ่มเติม ที่ได้มาจากเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างศึกษาเป็นตัวแทน ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรที่เชื่อถือได้ เนื่องจากไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างและกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % ดังนี้

$$n = \frac{P(1 - P)Z^2}{e^2} \quad (3.1)$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 P คือ สัดส่วนประชากรที่สนใจศึกษา (การศึกษารั้งนี้กำหนดไว้เท่ากับ 0.5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Z คือ ค่าที่ Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือนัยสำคัญ (ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% หรือ นัยสำคัญ 0.05 มีค่า = 1.96)
- e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (การศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ ร้อยละ 5)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} \quad n &= \frac{(0.5)(1 - 0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} & (3.2) \\ &= \frac{0.9604}{0.0025} \\ &= 385 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

จากการคำนวณขนาดตัวอย่าง เท่ากับ 385 คน (เป็นอย่างน้อย) และได้มีการเพิ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างรวมกับจำนวนสำรวจแบบสอบถามสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างชนิดที่ไม่ทราบความน่าจะเป็น และเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกเฉพาะผู้เรียนที่เคยใช้บริการเรียนพิเศษออนไลน์ โดยจะมีคำถามเพื่อคัดกรองเลือกเฉพาะผู้เรียนที่อยู่ในจังหวัดกลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) จำนวน 400 ชุด ผ่านช่องทางเว็บไซต์ และ Line Official Account ดังนี้

1. ช่องทาง เว็บไซต์ www.virtualschool.club เว็บไซต์ที่ให้บริการระบบเรียนออนไลน์ สำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อใช้ในการเรียนคู่ขนานกับหลักสูตรปกติของโรงเรียน เป็นเว็บไซต์ที่มีผู้พัฒนาเป็นคนสัญชาติไทยซึ่งสอดคล้องกับเขตพื้นที่ผู้วิจัยศึกษา อีกทั้งยังมีแนวโน้มผู้ใช้งานมากขึ้นทุกปี โดยปัจจุบันมีผู้ใช้งานแล้วมากกว่า 50 โรงเรียน และจำนวนนักเรียนที่ใช้มากกว่า 10,000 คน โดยนำลิ้งค์แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) แทรกไว้ภายใต้ เว็บไซต์ www.virtualschool.club และกำหนดเงื่อนไขให้แสดงแบบสอบถามเฉพาะโรงเรียนที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาเท่านั้น

2. กลุ่ม Line Official Account เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลโดยช่องทาง Line Official Account นี้ เป็นช่องทางสนับสนุนและตอบปัญหาผู้ใช้งานระบบเรียนออนไลน์จากเว็บไซต์

www.virtualschool.club ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งมีหลากหลายกลุ่ม Line Official Account โดยผู้วิจัยเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลือกกลุ่ม Line Official Account ที่มีจำนวนสมาชิกมากที่สุด ตั้งแต่ 100 คน ขึ้นไป และเป็นกลุ่มที่มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ประกอบด้วยกลุ่ม Line Official Account ดังนี้

- @virtualschool มีจำนวนสมาชิก 7,320 สมาชิก
- @168tutoronline มีจำนวนสมาชิก 1,933 สมาชิก
- @168education มีจำนวนสมาชิก 642 สมาชิก

ผลจากการเจาะจงทำให้สามารถคัดเลือกตัวแทนประชากรกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 4 กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย 1 เว็บไซต์ และ 3 กลุ่ม Line Official Account โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์ในแต่ละกลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างในแต่ละช่องทาง

ช่องทางการแจกแบบสอบถาม	จำนวนตัวอย่าง
เว็บไซต์ www.virtualschool.club	100
กลุ่ม Line Official Account @virtualschool	100
กลุ่ม Line Official Account @168tutoronline	100
กลุ่ม Line Official Account @168education	100
รวม(ตัวอย่าง)	400

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ทำการศึกษาวิจัยจึงนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทำการทดสอบ (Try-Out) กับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 ตัวอย่างเพื่อทำการทดสอบคุณภาพ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อมูลในแบบสอบถาม โดยใช้ผลลัพธ์ของค่าอัลฟา (Cronbach's Alpha) ที่ได้แสดงถึงระดับความเที่ยงหรือค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งในแบบสอบถามจะต้องได้ค่าอัลฟา ไม่ต่ำกว่า 0.70 จึงจะถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า โดยแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคำถามคัดกรองและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สังกัด โรงเรียน เกรดเฉลี่ยสะสม รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน และคำถามเพิ่มเติม จำนวน 14 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Questions)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจ จำนวน 17 ข้อ โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็น Linkert Scale เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ในแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือนี้ มีวิธีการวัดความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้สูตรการหาความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned} \quad (3.3)$$

เกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นที่ได้ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านต่างๆ จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านคุณภาพของการบริการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวน 15 ข้อ โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็น Linkert Scale เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท
อันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ในแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือนี้ มีวิธีการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น
(Interval Scale) ใช้สูตรการหาความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นที่ได้ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นคำถามปลายเปิด
ให้ผู้ตอบเขียนลงในช่องว่าง

ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วไป
ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ที่มี
ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องที่ทำการศึกษา ช่วยพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหาและความ
ครอบคลุมของคำถาม (Content Validity) เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้
ถูกต้องเหมาะสม จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ (Tryout) โดยการแจกแบบสอบถามที่ปรับปรุง
แก้ไขเรียบร้อยแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำไปหาค่าโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา
ของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าของความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

0.70 แสดงดังตารางที่ 3.2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าการทดสอบความเชื่อมั่น ด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha

ตัวแปร	จำนวน คำถาม	Cronbach's Alpha Pre-test 30 ชุด
การยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์		
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้	4	0.897
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้	5	0.861
ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	4	0.911
ความไว้วางใจ	4	0.941
ความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์	15	0.974
รวมทั้งฉบับ	32	0.979

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

มีลักษณะข้อมูลเป็นเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research) ได้มาจากข้อมูลทุติยภูมิ นำมาสร้างเป็นกรอบแนวความคิด และเครื่องมือในการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้ระบบเรียนพิเศษออนไลน์ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่าง

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากหนังสือ วารสาร บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและเป็นส่วนประกอบของเนื้อหา

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและการทดสอบสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เรียน จำแนกเป็น เพศ ระดับการศึกษา สังกัดโรงเรียน เกรดเฉลี่ยสะสม และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน โดยนำข้อมูลที่ได้หาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจ โดยนำข้อมูลที่ได้หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมอธิบาย

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านคุณภาพของการบริการ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติที่นำข้อมูลมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมอธิบาย

แบบสอบถามส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ
สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 สมมติฐานงานวิจัยและสถิติที่ใช้ทดสอบ

สมมติฐานวิจัย	สถิติที่วิเคราะห์
สมมติฐานที่ 1 ผู้เรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1 ผู้เรียนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.2 ผู้เรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.3 ผู้เรียนที่มีสังกัดโรงเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.4 ผู้เรียนที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	One-way ANOVA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำมาใช้กรุณาให้เกียรติไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

สมมติฐานวิจัย	สถิติที่วิเคราะห์
สมมติฐานที่ 1.5 ผู้เรียนที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	Multiple Linear Regression Analysis

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้เพื่อการบรรยายสรุปลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง หรือประชากรที่เราศึกษา ใช้อธิบายข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เรียน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สังกัด โรงเรียน เกรดเฉลี่ยสะสม และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.5.1.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการอธิบายค่าของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์ และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \quad (3.4)$$

เมื่อ \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x_i$ คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.1.2 ร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) หรือ มาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สูตรที่ใช้ คือ

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลแต่ละข้อ} \times 100}{\text{จำนวนของข้อมูลทั้งหมด}} \quad (3.5)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) ใช้ในการอธิบายความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์ และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ศึกษาระดับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}} \quad (3.6)$$

เมื่อ	S.D.	คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum x)^2$	คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	คือ ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปอ้างอิงค่าต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาไปยังกลุ่มประชากรของกลุ่มตัวอย่งนั้น เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยทางสถิติ เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยสถิติในการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

3.5.2.1 สถิติ t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.1 คือ ผู้เรียนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกันโดยใช้สถิติ Independent Simple t-test

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(N_1 - 1)S_1^2 + (N_2 - 1)S_2^2}{N_1 + N_2 - 2}}} \quad (3.7)$$

เมื่อ	t	คือ ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
	\bar{X}_1, \bar{X}_2	คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variance และใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA (F) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้เรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน แต่กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \quad (3.8)$$

เมื่อ F คือ ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
 MS_b คือ ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w คือ ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.5.2.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ที่มีหลายตัวรวมกัน ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจว่าจะมีผลต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อทดสอบการมีอิทธิพลของตัวแปรอิสระดังกล่าวแต่ละตัวที่มีต่อตัวแปรตาม ซึ่งมีสมการพยากรณ์ดังนี้

สถิติทดสอบนัยสำคัญของ b_i หรือ β_i

$$t = \frac{b}{SE(b)}, df = n - k - 1 \quad (3.9)$$

สถิติทดสอบนัยสำคัญของ R^2

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}, df = k, n - k - 1 \quad (3.10)$$

การตรวจสอบความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วมหรือภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) เป็นการตรวจสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยหากค่า Tolerance มีค่าน้อยกว่า 0.19 หมายความว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น และหากค่ามากกว่า 0.19 ขึ้นไป แสดงถึงตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น และหากค่า VIF (Variance Inflation Factor) มีค่ามากกว่า 5.30 หมายความว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ที่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วมหรือภาวะร่วมเส้นตรง พหุ และหากค่าน้อยกว่า 5.30 แสดงถึงตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์ที่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ ร่วมหรือภาวะร่วมเส้นตรงพหุ โดยทดสอบจากค่า Tolerance และ VIF ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2550)

$$\text{Tolerance} = 1 - R_2^1 \tag{3.11}$$

$$\text{VIF} = \frac{1}{1 - R_2^1} \tag{3.12}$$

เมื่อ R_2^1 คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เรียน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ซึ่งผลการนำเสนอสามารถสรุปเป็นประเด็นและสาระสำคัญโดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยการยอมรับการให้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยการยอมรับการให้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์
- 4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย คือ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเคยใช้ระบบเรียนพิเศษออนไลน์ จำนวน 400 คน ซึ่งข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา สังกัดโรงเรียน เกรดเฉลี่ยสะสม และรายได้เฉลี่ย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตให้ผู้อื่นใช้ซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต หากมีข้อผิดพลาดประการใด ขออภัยเป็นอย่างสูง และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของครอบครัวต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอรูปแบบตารางประกอบการพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	128	32.00
หญิง	272	68.00
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3)	155	38.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6)	245	61.25
รวม	400	100.00
สังกัดโรงเรียน		
รัฐบาล	353	88.25
เอกชน	47	11.75
รวม	400	100.00
เกรดเฉลี่ยสะสม		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.00	61	15.25
3.01 - 3.50	79	19.75
3.50 - 4.00	260	65.00
รวม	400	100.00
รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท	142	35.50
40,001-50,000 บาท	96	24.00
50,001-60,000 บาท	57	14.25
60,001 บาท ขึ้นไป	105	26.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของตอบผู้แบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพศ จากผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

ระดับการศึกษา จากผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6) จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 และเป็นมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3) จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75

สังกัดโรงเรียน จากผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาในสังกัดโรงเรียนรัฐบาล จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 88.25 และสังกัดโรงเรียนเอกชน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75

เกรดเฉลี่ยสะสม จากผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.50-4.00 จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมา 3.01-3.50 จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 และเกรดเฉลี่ยสะสมน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.00 จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25

รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน จากผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมา 60,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 ถัดมา 40,001-50,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และ 50,001-60,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย คือ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง ปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเคยใช้ระบบเรียนพิเศษออนไลน์ จำนวน 400 คน ซึ่งข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย รายวิชาที่ซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ เหตุผลที่สำคัญในการซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ ในการพิจารณาซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ ท่านพิจารณาสิ่งใดเป็นอันดับแรก ท่านซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ผ่านช่องทางใด บุคคลที่มีอิทธิพลต่อท่านในการซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์มากที่สุด มูลค่าเฉลี่ยในการซื้อคอร์สเรียนต่อปี และอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนพิเศษออนไลน์บ่อยที่สุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอรูปแบบตารางประกอบการพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ดังตารางที่ 4.2-4.3

ตารางที่ 4.2 ร้อยละข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

พฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียน	ความถี่ (จำนวนคนตอบ)	ร้อยละ	ร้อยละ (จำนวนคนตอบ)
รายวิชาที่ซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์			
คณิตศาสตร์	294	26.09	73.50
ภาษาอังกฤษ	238	21.12	59.50
วิทยาศาสตร์	151	13.40	37.75
ฟิสิกส์	137	12.16	34.25
เคมี	122	10.83	30.50
ชีววิทยา	101	8.96	25.25
สังคมศึกษา	52	4.61	13.00
อื่นๆ เช่น วิชาภาษาไทย ศิลปะ การงานอาชีพ และภาษาต่างประเทศอื่น เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาสเปน	32	2.84	8.00
รวม	1,127	100.00	281.75

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง ปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เคยใช้บริการระบบเรียนพิเศษออนไลน์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ มีข้อมูลดังนี้

รายวิชาที่ซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ในรายวิชาคณิตศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 73.50 ภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 59.50 วิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 37.75 ฟิสิกส์ คิดเป็นร้อยละ 34.25 เคมี คิดเป็นร้อยละ 30.50 ชีววิทยา คิดเป็นร้อยละ 25.25 สังคมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.00 และอื่นๆ เช่น วิชาภาษาไทย ศิลปะ การงานอาชีพ และภาษาต่างประเทศอื่น เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาสเปน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 8.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

พฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เหตุผลที่สำคัญในการซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์		
เพื่อสอบเข้าศึกษาต่อที่อื่น	185	46.25
เพื่อปรับพื้นฐาน	109	27.25
เพื่อเพิ่มคะแนนสอบที่โรงเรียน	84	21.00
อื่นๆ เช่น เพื่อศึกษาเพิ่มเติมตามความสนใจ เรียนเสริมเพื่อพัฒนาระดับภาษา สอบแข่งขัน เพื่อหาความรู้ใหม่ๆ ที่ในโรงเรียนไม่มีสอน เพื่อพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ ทบทวนความเข้าใจ และสอบคัดค่ายโอลิมปิก สอวน.	22	5.50
รวม	400	100.00
ในการพิจารณาซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ ท่านพิจารณาสิ่งใดเป็นอันดับแรก		
เนื้อหาของคอร์สเรียน	204	51.00
ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของสถาบัน	67	16.75
ราคาของคอร์สเรียน	66	16.50
วิทยากรผู้สอน	59	14.75
อื่นๆ เช่น การแนะนำจากเพื่อน คนริวิวที่ดีกันมาเรียนแล้วเข้าใจ	4	1.00
รวม	400	100.00
ช่องทางการซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์		
เว็บไซต์ของสถาบัน	214	53.50
เจ้าหน้าที่ของสถาบัน	98	24.50
เฟซบุ๊กของสถาบัน	73	18.25
อื่นๆ เช่น ติดต่อกับครูโดยตรงทาง Line บุคคลที่รู้จักในโรงเรียน และผ่านโซเชียลมีเดียของติวเตอร์	15	3.75
รวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ของผู้เรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อท่านในการซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์มากที่สุด		
ตนเอง	157	39.25
สมาชิกในครอบครัว / ญาติ	141	35.25
เพื่อน / คนรู้จัก	74	18.50
สื่อโฆษณา	25	6.25
อื่นๆ เช่น อาจารย์ที่เรียนพิเศษ ทวิตเตอร์ ผู้ปกครอง	3	0.75
รวม	400	100.00
มูลค่าเฉลี่ยในการซื้อคอร์สเรียนต่อปี		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	137	34.25
5,001-10,000 บาท	117	29.25
10,001-15,000 บาท	60	15.00
15,001 บาท ขึ้นไป	86	21.50
รวม	400	100.00
อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนพิเศษออนไลน์บ่อยที่สุด		
คอมพิวเตอร์ หรือ โน้ตบุ๊ก	194	48.50
แท็บเล็ต	134	33.50
สมาร์ทโฟน	72	18.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง ปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เคยใช้บริการระบบเรียนพิเศษออนไลน์ มีข้อมูลดังนี้

เหตุผลที่สำคัญในการซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เพื่อสอบเข้าศึกษาต่อที่อื่น จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 เพื่อปรับพื้นฐาน จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 เพื่อเพิ่มคะแนนสอบที่โรงเรียน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และอื่นๆ เช่น เพื่อศึกษาเพิ่มเติมตามความสนใจ เรียนเสริมเพื่อพัฒนาระดับภาษา สอบแข่งขัน เพื่อหาความรู้ใหม่ๆ ที่ในโรงเรียนไม่มีสอน เพื่อพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ ทบทวนความเข้าใจ และสอบคัดค่ายโอลิมปิก สอวน. เป็นต้น จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

ในการพิจารณาซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ ท่านพิจารณาสิ่งใดเป็นอันดับแรก พบว่า เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เนื้อหาของคอร์สเรียน จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของสถาบัน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ราคาของคอร์สเรียน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 วิทยากรผู้สอน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 และอื่นๆ เช่น การแนะนำจากเพื่อน คนริวิวว่าดีกันมาก เรียนแล้วเข้าใจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ช่องทางการซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ผ่านช่องทาง เว็บไซต์ของสถาบัน จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 เจ้าหน้าที่ของสถาบัน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 เฟซบุ๊กของสถาบัน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และอื่นๆ เช่น ติดต่อกับครูโดยตรงทาง Line บุคคลที่รู้จักในโรงเรียน และผ่านโซเชียลมีเดียของตัวเตอร์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการในการซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์มากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ตนเอง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 สมาชิกในครอบครัว / ญาติ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 เพื่อน / คนรู้จัก จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 สื่อโฆษณา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และอื่นๆ เช่น อาจารย์ที่เรียนพิเศษ ทิวเตอร์ ผู้ปกครอง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

มูลค่าเฉลี่ยในการซื้อคอร์สเรียนต่อปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 5,001-10,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 15,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และ 10,001-15,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนพิเศษออนไลน์บ่อยที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คอมพิวเตอร์ หรือ โน้ตบุ๊ก จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 แท็บเล็ต จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และสมาร์ทโฟน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยการยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอรูปแบบตารางประกอบการพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงดังตารางที่ 4.4-4.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้	4.03	0.65	เห็นด้วยมาก	2
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้	3.96	0.67	เห็นด้วยมาก	4
ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	4.22	0.63	เห็นด้วยมากที่สุด	1
ความไว้วางใจ	3.98	0.69	เห็นด้วยมาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05	0.57	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นต่อความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานมากที่สุด (มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) รองลงมา การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) ความไว้วางใจ (มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69) และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลรวมของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ระดับความคิดเห็นด้วยมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 มีค่าน้อยกว่า 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.5 ปัจจัยความพึงพอใจ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้

ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้				
1. ท่านคิดว่าการค้นหาข้อมูลคอร์สเรียนผ่านระบบออนไลน์ สามารถทำได้ง่าย เช่น เปรียบเทียบเนื้อหา รูปแบบการสอน เป็นต้น	3.98	0.80	เห็นด้วยมาก	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
2. ท่านคิดว่าการซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ มีขั้นตอนการสั่งซื้อที่สามารถทำได้โดยง่าย	4.05	0.77	เห็นด้วยมาก	2
3. ท่านคิดว่าการชำระเงินค่าคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ มีการวิธีการชำระเงินที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.08	0.77	เห็นด้วยมาก	1
4. ท่านคิดว่าการเข้าเรียนพิเศษออนไลน์ มีวิธีการเข้าเรียนที่ง่ายไม่ซับซ้อน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอ่านคู่มือก่อน	4.03	0.83	เห็นด้วยมาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03	0.65	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้เรียนที่ให้ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นต่อ ท่านคิดว่าการชำระเงินค่าคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ มีการวิธีการชำระเงินที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก มากที่สุด (มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77) รองลงมา ท่านคิดว่าการซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ มีขั้นตอนการสั่งซื้อที่สามารถทำได้โดยง่าย (มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77) ท่านคิดว่าการเข้าเรียนพิเศษออนไลน์ มีวิธีการเข้าเรียนที่ง่ายไม่ซับซ้อน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอ่านคู่มือก่อน (มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83) และท่านคิดว่าการค้นหาข้อมูลคอร์สเรียนผ่านระบบออนไลน์ สามารถทำได้ง่าย เช่น การเปรียบเทียบเนื้อหา รูปแบบการสอน เป็นต้น (มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลรวมของการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ระดับความคิดเห็นด้วยมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 มีค่าน้อยกว่า 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.6 ปัจจัยความพึงพอใจ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้

ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้				
1. การเรียนพิเศษออนไลน์ ทำให้ท่านได้รับความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาได้มากกว่าการเรียนในห้องเรียน	3.74	0.96	เห็นด้วยมาก	5
2. การเรียนพิเศษออนไลน์ทำให้ท่านเรียนเนื้อหา ก่อนล่วงหน้า เรียนรู้เทคนิคพิเศษในการทำข้อสอบ	4.06	0.81	เห็นด้วยมาก	2
3. การเรียนพิเศษออนไลน์ทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเดินทาง ค่าอาหาร เป็นต้น	3.87	0.93	เห็นด้วยมาก	4
4. ผู้ให้บริการเรียนพิเศษออนไลน์ มีตัวอย่างคอร์สเรียนออนไลน์สำหรับทดลองใช้ ทำให้มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจซื้อคอร์สเรียนออนไลน์ของท่าน	3.97	0.91	เห็นด้วยมาก	3
5. การเรียนพิเศษออนไลน์ สามารถเรียนซ้ำ ทบทวนได้ตามความต้องการ	4.14	0.86	เห็นด้วยมาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96	0.67	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้เรียนที่ให้ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นต่อ การเรียนพิเศษออนไลน์ สามารถเรียนซ้ำ ทบทวนได้ตามความต้องการมากที่สุด (มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86) รองลงมา การเรียนพิเศษออนไลน์ทำให้ท่านเรียนเนื้อหา ก่อนล่วงหน้า เรียนรู้เทคนิคพิเศษในการทำข้อสอบ (มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81) ให้บริการเรียนพิเศษออนไลน์ มีตัวอย่างคอร์สเรียนออนไลน์สำหรับทดลองใช้ ทำให้มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจซื้อคอร์สเรียนออนไลน์ของท่าน (มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91) การเรียนพิเศษออนไลน์ทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเดินทาง ค่าอาหาร เป็นต้น (มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานเท่ากับ 0.93) และการเรียนพิเศษออนไลน์ ทำให้ท่านได้รับความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหา
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นผิดหรือมีข้อสงสัยประการใด
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้มากกว่าการเรียนในห้องเรียน (มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลรวมของการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ระดับความคิดเห็นด้วยมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 มีค่าน้อยกว่า 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.7 ปัจจัยความพึงพอใจ ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน

ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน				
1. การเรียนพิเศษออนไลน์สามารถใช้งานได้หลายอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต และสมาร์ตโฟน	4.41	0.72	เห็นด้วยมากที่สุด	1
2. การเรียนพิเศษออนไลน์ สามารถเรียนโดยใช้เครือข่ายหรือสัญญาณที่ท่านมีอยู่แล้ว เช่น Wifi ที่บ้าน หรืออินเทอร์เน็ตมือถือ	4.36	0.73	เห็นด้วยมากที่สุด	2
3. การเรียนพิเศษออนไลน์มีช่องทางช่วยเหลือและคำแนะนำการใช้งานไว้อย่างเหมาะสม เช่น วิดีโอสอนการใช้งาน คู่มือ	4.05	0.80	เห็นด้วยมาก	4
4. การเรียนพิเศษออนไลน์มีช่องทางเชื่อมต่อข้อมูลกับอุปกรณ์อื่นๆ ที่ท่านมี เพื่อสนับสนุนการเรียนที่ดีขึ้นได้ เช่น การเชื่อมต่อกับสมาร์ตทีวี ปรีนเตอร์	4.06	0.83	เห็นด้วยมาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	0.63	เห็นด้วยมากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้เรียนที่ให้ระดับความคิดเห็นด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นต่อ การเรียนพิเศษออนไลน์สามารถใช้งานได้หลายอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต และสมาร์ตโฟนมากที่สุด (มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72) รองลงมา การเรียนพิเศษออนไลน์

สามารถเรียนโดยใช้เครือข่ายหรือสัญญาณที่ท่านมีอยู่แล้ว เช่น Wifi ที่บ้าน หรืออินเทอร์เน็ตมือถือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ การเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73) การเรียนพิเศษออนไลน์มีช่องทางเชื่อมต่อข้อมูลกับอุปกรณ์อื่นๆ ที่ท่านมี เพื่อสนับสนุนการเรียนที่ดีขึ้นได้ เช่น การเชื่อมต่อกับสมาร์ตทีวี ปรีนเตอร์ (มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83) และการเรียนพิเศษออนไลน์มีช่องทางช่วยเหลือและคำแนะนำการใช้งานไว้อย่างเหมาะสม เช่น วิดีโอสอนการใช้งาน คู่มือ (มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลรวมของความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 มีค่าน้อยกว่า 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ปัจจัยความพึงพอใจ ด้านความไว้วางใจ

ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
ความไว้วางใจ				
1. ท่านไว้วางใจในมาตรฐานของระบบเรียนพิเศษออนไลน์ ความเสถียรของระบบ	3.92	0.77	เห็นด้วยมาก	4
2. ท่านไว้วางใจในคุณภาพเนื้อหาการเรียนการสอนของระบบเรียนพิเศษออนไลน์ว่ามีคุณภาพดี	4.05	0.75	เห็นด้วยมาก	1
3. ท่านไว้วางใจในการให้บริการ เช่น หากพบปัญหาจากการเรียนพิเศษออนไลน์ จะมีบุคคลหรือเจ้าหน้าที่สนับสนุนดูแลอย่างแน่นอน	3.96	0.83	เห็นด้วยมาก	3
4. ท่านไว้วางใจกับระบบเรียนพิเศษออนไลน์ที่มีการรักษาความปลอดภัยอย่างเหมาะสม เช่น ข้อมูลไม่รั่วไหล ข้อมูลไม่ถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด	3.99	0.83	เห็นด้วยมาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98	0.69	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้เรียนที่ให้ระดับความคิดเห็นด้านความไว้วางใจที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นต่อท่านไว้วางใจในคุณภาพเนื้อหาการเรียนการสอนของระบบเรียนพิเศษออนไลน์ว่ามีคุณภาพดีมากที่สุด (มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75)

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของโรงเรียนเพื่อใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้เรียนได้เห็นเป็นประโยชน์ในการศึกษาไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รองลงมา ท่านไว้วางใจกับระบบเรียนพิเศษออนไลน์ที่มีการรักษาความปลอดภัยอย่างเหมาะสม เช่น ข้อมูลไม่รั่วไหล ข้อมูลไม่ถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด (มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83) ท่านไว้วางใจในการให้บริการ เช่น หากพบปัญหาจากการเรียนพิเศษออนไลน์ จะมีบุคคลหรือเจ้าหน้าที่สนับสนุนดูแลอย่างแน่นอน (มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83) และท่านไว้วางใจในมาตรฐานของระบบเรียนพิเศษออนไลน์ ความเสถียรของระบบ (มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลรวมของความไว้วางใจที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ระดับความคิดเห็นด้วยมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 มีค่าน้อยกว่า 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญไม่ต่างกัน

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของการบริการ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอรูปแบบตารางประกอบประกอบการพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงดังตารางที่ 4.9-4.12

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ด้านต่างๆ ของผู้เรียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
คุณภาพของระบบ	4.00	0.66	พึงพอใจมาก	2
คุณภาพของข้อมูล	4.07	0.67	พึงพอใจมาก	1
คุณภาพของการบริการ	3.94	0.69	พึงพอใจมาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00	0.63	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของข้อมูลมากที่สุด (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67) รองลงมา คุณภาพของระบบ (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66) และคุณภาพของการบริการ (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลรวมของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ระดับความคิดเห็นด้วยมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 มีค่าน้อยกว่า 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพของระบบ

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ด้านต่างๆ ของผู้เรียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
ด้านคุณภาพของระบบ				
1. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีความพร้อมใช้งาน สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	4.07	0.79	พึงพอใจมาก	1
2. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีการออกแบบหน้าจอที่เหมาะสม เช่น ตัวอักษรเด่นชัด สี สันสวยตา สวยงาม และน่าสนใจ	3.97	0.76	พึงพอใจมาก	4
3. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีการตอบสนองต่อการใช้งานได้ทันที เช่น ใช้เวลาในการดาวน์โหลดวิดีโอได้เร็ว	3.93	0.81	พึงพอใจมาก	5
4. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์สามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ตามความต้องการของผู้ใช้	4.02	0.75	พึงพอใจมาก	3
5. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีการพัฒนาคุณภาพของระบบให้สอดคล้องกับการใช้งานปัจจุบันอยู่เสมอ	4.04	0.76	พึงพอใจมาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00	0.66	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้เรียนที่ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของระบบ พบว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ระบบเรียนพิเศษออนไลน์ที่เรียนอยู่สูงที่สุด คือ ด้านการเข้าถึงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิเศษออนไลน์มีความพร้อมใช้งานสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องมากที่สุด (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79) รองลงมา ระบบเรียนพิเศษออนไลน์ มีการพัฒนาคุณภาพของระบบให้สอดคล้องกับการใช้งานปัจจุบันอยู่เสมอ (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76) ระบบเรียนพิเศษออนไลน์สามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ตามความต้องการของผู้ใช้ (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75) ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีการออกแบบหน้าจอที่เหมาะสม เช่น ตัวอักษรเด่นชัด สีสันสวยตา สวยงาม และน่าสนใจ (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76) และระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีการตอบสนองต่อการใช้งานได้ทันที เช่น ใช้เวลาในการดาวน์โหลดวิดีโอได้เร็ว (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลรวมของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ระดับความพึงพอใจมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 มีค่าน้อยกว่า 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพของข้อมูล

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ด้านต่างๆ ของผู้เรียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
ด้านคุณภาพของข้อมูล				
1. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์	4.08	0.77	พึงพอใจมาก	3
2. คุณภาพของเนื้อหาในระบบเรียนพิเศษออนไลน์ มีลำดับการนำเสนอ ใช้เวลาสอดคล้องกับความยาวของเนื้อหา ใช้ภาษาอย่างเหมาะสม	4.06	0.73	พึงพอใจมาก	4
3. คุณภาพวิดีโอและสื่อการเรียนของระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีคุณภาพดี เช่น ภาพคมชัด เสียงชัดเจน	4.01	0.79	พึงพอใจมาก	5
4. เนื้อหาการเรียน วิดีโอ หรือสื่อการสอนของระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีความทันสมัยอยู่เสมอ	4.10	0.78	พึงพอใจมาก	1
5. เนื้อหาการเรียน วิดีโอ หรือสื่อการสอนของระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีความถูกต้อง ตรงตามหลักสูตรการเรียนการสอน	4.09	0.76	พึงพอใจมาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07	0.67	พึงพอใจมาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถเผยแพร่หรือใช้เพื่อการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้เรียนที่ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจต่อ เนื้อหาการเรียน วิดีโอ หรือสื่อการสอนของระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีความทันสมัยอยู่เสมอมากที่สุด (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78) รองลงมา เนื้อหาการเรียน วิดีโอ หรือสื่อการสอนของระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีความถูกต้อง ตรงตามหลักสูตรการเรียนการสอน (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76) ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์ (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77) คุณภาพของเนื้อหาในระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีลำดับการนำเสนอ ใช้เวลาสอดคล้องกับความยาวของเนื้อหา ใช้ภาษาอย่างเหมาะสม (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73) และคุณภาพวิดีโอและสื่อการเรียนของระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีคุณภาพดี เช่น ภาพคมชัด เสียงชัดเจน (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลรวมของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ระดับความพึงพอใจมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 มีค่าน้อยกว่า 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพของการบริการ

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ด้านต่างๆ ของผู้เรียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
ด้านคุณภาพของการบริการ				
1. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีระบบติดตามความก้าวหน้าทางการเรียนของผู้เรียน เช่น ผลคะแนนแบบทดสอบ ประวัติการเข้าเรียน เป็นต้น	3.99	0.83	พึงพอใจมาก	3
2. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีบริการคอร์สแนะนำที่เหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละบุคคล	4.01	0.80	พึงพอใจมาก	1
3. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีการพัฒนาความสามารถในการให้บริการเสมอ เช่น มีฟังก์ชันใหม่เสริมอย่างต่อเนื่อง	3.92	0.81	พึงพอใจมาก	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ด้านต่างๆ ของผู้เรียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
ด้านคุณภาพของการบริการ				
4. ท่านสามารถเข้าถึงช่องทางการช่วยเหลือ และคำแนะนำการใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์นี้ได้ง่าย	4.00	0.75	พึงพอใจมาก	2
5. ผู้ให้บริการระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีการแสดงความรับผิดชอบ เช่น คืนเงินหรือให้เรียนซ้ำได้ หากสอบไม่ผ่าน	3.78	1.01	พึงพอใจมาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94	0.69	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้เรียนที่ให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีบริการคอร์สแนะนำที่เหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละบุคคลมากที่สุด (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80) รองลงมา ท่านสามารถเข้าถึงช่องทางการช่วยเหลือ และคำแนะนำการใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์นี้ได้ง่าย (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75) ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีระบบติดตามความก้าวหน้าทางการเรียนของผู้เรียน เช่น ผลคะแนนแบบทดสอบ ประวัติการเข้าเรียน เป็นต้น (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83) ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีการพัฒนาความสามารถในการให้บริการเสมอ เช่น มีฟังก์ชันใหม่เสริมอย่างต่อเนื่อง (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81) และผู้ให้บริการระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีการแสดงความรับผิดชอบ เช่น คืนเงินหรือให้เรียนซ้ำได้ หากสอบไม่ผ่าน (มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลรวมของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ระดับความพึงพอใจมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 มีค่าน้อยกว่า 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญไม่ต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทำการทดสอบทางสถิติโดยวิธี Independent Simple t-test และ One-way ANOVA แสดงดังตารางที่ 4.13-4.17

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ โดยวิธีทางสถิติ Independent Simple t-test

เพศ				t	Sig.
ชาย (n = 128)		หญิง (n = 272)			
ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
3.88	0.64	4.06	0.61	-2.837	0.400

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่า Sig. ของการทดสอบมีค่าเท่ากับ 0.400 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้เรียนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีทางสถิติ Independent Simple t-test

ระดับการศึกษา				t	Sig.
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3) (n = 155)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6) (n = 245)			
ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
3.93	0.62	4.05	0.63	-1.764	0.765

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่า Sig. ของการทดสอบมีค่าเท่ากับ 0.765 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้เรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสังกัดโรงเรียน โดยวิธีทางสถิติ Independent Simple t-test

สังกัดโรงเรียน				t	Sig.
รัฐบาล (n = 353)		เอกชน (n = 47)			
ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
4.02	0.63	3.90	0.62	1.236	0.988

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่า Sig. ของการทดสอบมีค่าเท่ากับ 0.988 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้เรียนที่มีสังกัดโรงเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม โดยวิธีทางสถิติ One-way ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.642	2	1.321	3.412	0.034*
ภายในกลุ่ม	153.686	397	0.387		
รวม	156.327	399			

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่า Sig. ของการทดสอบมีค่าเท่ากับ 0.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้เรียนที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และปริมาณผลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณผลจำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least -Significant Different (LSD)

เกรดเฉลี่ยสะสม	ค่าเฉลี่ย	เกรดเฉลี่ยสะสม		
		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.00 (n = 61)	3.01 - 3.50 (n = 79)	3.50 - 4.00 (n = 260)
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.00	3.82	-	0.068	0.009*
3.01 - 3.50	4.01	-	-	0.643
3.50 - 4.00	4.05	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.00 มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณผล แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.50 - 4.00 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้เรียนที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมในกลุ่มอื่นนั้น มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณผล ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณผล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน โดยวิธีทางสถิติ One-way ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.306	3	1.102	2.852	0.037*
ภายในกลุ่ม	153.021	396	0.386		
รวม	156.327	399			

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่า Sig. ของการทดสอบมีค่าเท่ากับ 0.037

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้เรียนที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least-Significant Different (LSD)

รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน			
		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท (n = 142)	40,001-50,000 บาท (n = 96)	50,001-60,000 บาท (n = 57)	60,001 บาทขึ้นไป (n = 105)
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท	3.91	-	0.410	0.067	0.007**
40,001-50,000 บาท	3.97		-	0.285	0.090
50,001-60,000 บาท	4.08			-	0.713
60,001 บาทขึ้นไป	4.12				-

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้เรียนที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนในคู่อื่นนั้น มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยการยอมรับการให้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์

ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยการยอมรับการให้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ อันประกอบด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทำการทดสอบทางสถิติโดยวิธี Multiple Linear Regression Analysis แสดงดังตารางที่ 4.20-4.25

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยวิธีทางสถิติ Multiple Linear Regression Analysis

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	112.554	4	28.139	253.915	0.000**
ภายในกลุ่ม	43.773	395	0.111		
รวม	156.327	399			

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบ Multiple Linear Regression Analysis พบว่า ค่าสถิติ F มีค่าเท่ากับ 253.915 และมีค่า Sig. ของการทดสอบมีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าตัวแปรอิสระในปัจจัยการยอมรับการให้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจ มีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ค่า Tolerance และ VIF ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ปัจจัยการยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้	0.418	2.390
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้	0.455	2.198
ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	0.385	2.599
ความไว้วางใจ	0.400	2.501

จากตารางที่ 4.21 จากการวิเคราะห์ความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบค่า Tolerance และ VIF ของปัจจัยการยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจ พบว่าค่า Tolerance มีค่าเท่ากับ 0.418, 0.455, 0.385 และ 0.400 และค่า VIF มีค่าเท่ากับ 2.390, 2.198, 2.599 และ 2.501 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5 แสดงว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วมหรือภาวะเส้นตรงพหุทั้งสิ้น

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของระบบ

ปัจจัยการยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์	ค่าสัมประสิทธิ์ B	ค่าสัมประสิทธิ์ Std. Error	ค่าสัมประสิทธิ์ Beta	ค่า t	ค่า Sig. นัยสำคัญ
ค่าคงที่	0.230	0.139		1.656	0.099
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้	0.215	0.046	0.210	4.699	0.000**
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้	0.141	0.043	0.142	3.322	0.001**
ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	0.216	0.049	0.205	4.405	0.000**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัยการยอมรับการใช้ บริการธุรกิจเรียนออนไลน์	ค่า สัมประสิทธิ์ B	ค่า สัมประสิทธิ์ Std. Error	ค่า สัมประสิทธิ์ Beta	ค่า t	ค่า นัยสำคัญ Sig.
ความไว้วางใจ	0.361	0.044	0.375	8.206	0.000**

*R มีค่าเท่ากับ 0.82

R Square มีค่าเท่ากับ 0.67

Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.67

Std. Error of the Estimate มีค่าเท่ากับ 0.38

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 เมื่อวิเคราะห์หาค่าของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของระบบ พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 มีค่า Beta เท่ากับ 0.210 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 มีค่า Beta เท่ากับ 0.142 ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 มีค่า Beta เท่ากับ 0.205 และความไว้วางใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 มีค่า Beta เท่ากับ 0.375 จากผลการวิเคราะห์พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงสรุปได้ว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจ มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพของระบบในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากผลการวิเคราะห์พบว่าค่า R มีค่าเท่ากับ 0.82 ค่า R Square มีค่าเท่ากับ 0.67 แสดงว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพของระบบในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีร้อยละ 67 อีกร้อยละ 33 เป็นปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพของระบบในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของข้อมูล

ปัจจัยการยอมรับการให้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์	ค่าสัมประสิทธิ์ B	ค่าสัมประสิทธิ์ Std. Error	ค่าสัมประสิทธิ์ Beta	ค่า t	ค่านัยสำคัญ Sig.
ค่าคงที่	0.368	0.145		2.544	0.011*
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้	0.164	0.048	0.159	3.428	0.001**
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้	0.208	0.044	0.208	4.697	0.000**
ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	0.175	0.051	0.165	3.431	0.001**
ความไว้วางใจ	0.372	0.046	0.384	8.119	0.000**
*R มีค่าเท่ากับ 0.80		R Square มีค่าเท่ากับ 0.65			
Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.64		Std. Error of the Estimate มีค่าเท่ากับ 0.40			

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 เมื่อวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 มีค่า Beta เท่ากับ 0.159 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 มีค่า Beta เท่ากับ 0.208 ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 มีค่า Beta เท่ากับ 0.165 และความไว้วางใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 มีค่า Beta เท่ากับ 0.384 จากผลการวิเคราะห์พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงสรุปได้ว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจ มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพของข้อมูลในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากผลการวิเคราะห์พบว่าค่า R มีค่าเท่ากับ 0.80 ค่า R Square มีค่าเท่ากับ 0.65 แสดงว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพของข้อมูลในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีร้อยละ 65 อีกร้อยละ 35 เป็น

ปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพของข้อมูลในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของการบริการ

ปัจจัยการยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์	ค่าสัมประสิทธิ์ B	ค่าสัมประสิทธิ์ Std. Error	ค่าสัมประสิทธิ์ Beta	ค่า t	ค่า Sig.
ค่าคงที่	0.415	0.166		2.505	0.013*
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้	0.055	0.055	0.051	1.001	0.318
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้	0.181	0.051	0.175	3.558	0.000**
ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	0.215	0.058	0.196	3.675	0.000**
ความไว้วางใจ	0.423	0.052	0.423	8.064	0.000**

*R มีค่าเท่ากับ 0.75 R Square มีค่าเท่ากับ 0.57
Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.56 Std. Error of the Estimate มีค่าเท่ากับ 0.46

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 เมื่อวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.318 มีค่า Beta เท่ากับ 0.051 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 มีค่า Beta เท่ากับ 0.175 ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 มีค่า Beta เท่ากับ 0.196 และความไว้วางใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 มีค่า Beta เท่ากับ 0.423 จากผลการวิเคราะห์พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงสรุปได้ว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจ มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจด้าน

เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงสรุปได้ว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากผลการวิเคราะห์พบว่าค่า R มีค่าเท่ากับ 0.85 ค่า R Square มีค่าเท่ากับ 0.72 แสดงว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีร้อยละ 72 อีกร้อยละ 28 เป็นปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบผู้เรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้สถิติที่วิเคราะห์ ด้วยวิธี t-test One-Way ANOVA และ Multiple Linear Regression Analysis และสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ผู้เรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1 ผู้เรียนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 ผู้เรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

สมมติฐานวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 ผู้เรียนที่มีสังกัดโรงเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4 ผู้เรียนที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.5 ผู้เรียนที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	
สมมติฐานที่ 2.1 ผู้เรียนที่มีการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2 ผู้เรียนที่มีการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.3 ผู้เรียนที่มีความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.4 ผู้เรียนที่มีความไว้วางใจต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักเรียนที่ศึกษาอยู่ระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและใช้บริการระบบเรียนพิเศษออนไลน์ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์

จากการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6) เรียนในสังกัด โรงเรียนรัฐบาล เกรดเฉลี่ยสะสม 3.50 - 4.00 และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท

5.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ซึ่งคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ในรายวิชาคณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ เหตุผลที่สำคัญในการซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์คือเพื่อสอบเข้าศึกษาต่อที่อื่น การพิจารณาซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์จะพิจารณาจากเนื้อหาของคอร์สเรียนเป็นอันดับแรก การซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ซื้อผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสถาบัน โดยตนเองมีอิทธิพลต่อการซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์มากที่สุด มูลค่าเฉลี่ยในการซื้อคอร์สเรียนต่อปีมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท และอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนพิเศษออนไลน์บ่อยที่สุดคือ คอมพิวเตอร์ หรือ โน้ตบุ๊ก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.3 ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแล้ว พบว่า มีระดับความคิดเห็นเท่ากับ เห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นว่าการเรียนพิเศษออนไลน์สามารถใช้งานได้หลายอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต และสมาร์ตโฟน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นว่าการชำระเงินค่าคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ มีการวิธีการชำระเงินที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก ด้านความไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นว่าท่านไว้วางใจในคุณภาพเนื้อหาการเรียนการสอนของระบบเรียนพิเศษออนไลน์ว่ามีคุณภาพดี และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นว่าการเรียนพิเศษออนไลน์ สามารถเรียนซ้ำ ทบทวนได้ตามความต้องการ

5.1.4 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ด้านต่างๆ ของใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแล้ว พบว่า มีระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับพึงพอใจมาก ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจต่อเนื้อหาการเรียน วิดีโอ หรือสื่อการสอนของระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีความทันสมัยอยู่เสมอ ด้านคุณภาพของระบบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจต่อระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีความพร้อมใช้งานสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และด้านคุณภาพของการบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจต่อระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีบริการคอร์สแนะนำที่เหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละบุคคล

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 ผู้เรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
สมมติฐานที่ 1.1 ผู้เรียนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน		✓
สมมติฐานที่ 1.2 ผู้เรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน		✓
สมมติฐานที่ 1.3 ผู้เรียนที่มีสังกัดโรงเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน		✓
สมมติฐานที่ 1.4 ผู้เรียนที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	✓	
สมมติฐานที่ 1.5 ผู้เรียนที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	✓	

จากตารางที่ 5.1 พบว่าผู้เรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน ได้แก่ เกรดเฉลี่ยสะสม และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน สำหรับผู้เรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และสังกัดโรงเรียน

5.1.6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยการยอมรับการให้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจ มีผลต่อความพึงพอใจ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
สมมติฐานที่ 2.1 ผู้เรียนที่มีการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	✓	
สมมติฐานที่ 2.2 ผู้เรียนที่มีการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	✓	
สมมติฐานที่ 2.3 ผู้เรียนที่มีความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	✓	
สมมติฐานที่ 2.4 ผู้เรียนที่มีความไว้วางใจต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	✓	

จากตารางที่ 5.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของระบบ ได้แก่ ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของข้อมูล ได้แก่ ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณภาพของการบริการ ได้แก่ ความไว้วางใจ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (โดยรวม) ได้แก่ ความไว้วางใจ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 อภิปรายผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านเกรดเฉลี่ยสะสม พบว่า ผู้เรียนที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการระบบเรียนพิเศษออนไลน์ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.50 - 4.00 มีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้บริการที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.00 จึงเห็นได้ว่า ผู้เรียนที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.50 - 4.00 เป็นกลุ่มเด็กที่มีความสนใจด้านการศึกษาเป็นพิเศษ ซึ่งมีความต้องการเรียนพิเศษอยู่แล้ว การเรียนพิเศษออนไลน์จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่เด็กจะใช้ในการเรียนเพื่อเสริมความรู้จากการเรียนในชั้นเรียน รวมถึงการเตรียมความพร้อมสำหรับการศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือระดับอุดมศึกษาในคณะ สาขาวิชา และสถานศึกษาที่มีชื่อเสียงระดับประเทศตามที่ต้องการได้ และช่วงเวลาของการศึกษาวิจัยอยู่ในช่วงของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) จึงส่งผลให้ผู้เรียนพิเศษ มาเรียนพิเศษด้วยวิธีออนไลน์มากขึ้น ทำให้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวนผู้ใช้บริการเรียนพิเศษออนไลน์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภารัตน์ วุฒิมงคลพานิช (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อคอร์สเรียนพิเศษจากสถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านคะแนนเฉลี่ยสะสมส่งผลกระทบต่อตัดสินใจซื้อคอร์สเรียนพิเศษจากสถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนักเรียนที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมในช่วง 3.51-4.00 มีระดับการตัดสินใจเลือกซื้อคอร์สเรียนจากสถาบันกวดวิชาสูงกว่านักเรียนที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมน้อยกว่า 3.00

จากการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยด้านเกรดเฉลี่ยสะสม มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา ผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ควรจัดรูปแบบคอร์สเรียนออนไลน์แบบหลายระดับ เช่น คอร์สเรียนสำหรับเด็กที่มีผลการเรียนดี ผลการเรียนปานกลาง และผลการเรียนน้อย โดยจัดแพ็คเกจคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์แยกตามระดับความยาก-ง่ายของเนื้อหา จัดคอร์สตะลุยโจทย์เพื่อเน้นการทำแบบฝึกหัด หรือจัดคอร์สสรุปเนื้อหาโดยเน้นเนื้อหาที่สำคัญของวิชานั้นๆ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเลือกคอร์สเรียนที่เหมาะสมกับตนเองได้ และไม่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายจากการเรียน หรือสร้างคอร์สเรียนรูปแบบของการเรียนแบบเป็นขั้นบันได เริ่มจากการเรียนที่ง่าย หากผ่านเกณฑ์จึงเลื่อนลำดับขั้นเป็นขั้นถัดไป จนกระทั่งถึงระดับความยากของเนื้อหาสูงสุด จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขายให้กับนักเรียนกลุ่มอ่อนเป็นพิเศษเพื่อเป็นการเพิ่มยอดจำนวนผู้เรียนให้มากขึ้น

รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน พบว่า ผู้เรียนที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน โดยผู้เรียนที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้เรียนที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท จึงเห็นได้ว่า ผู้เรียนที่อยู่ในครอบครัวที่มีรายได้สูง มีกำลังซื้อมากกว่า สามารถที่จะเลือกซื้อคอร์สเรียนของผู้ให้บริการที่มีคุณภาพดีมาให้บุตรหลานใช้ จึงส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจมากกว่าตามไปด้วย รวมถึงเด็กที่อยู่ในครอบครัวที่มีรายได้สูงจะให้ความสำคัญด้านการศึกษามากกว่า จึงส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการเรียนพิเศษออนไลน์ด้วยเช่นกัน ส่วนผู้ประกอบการที่มีรายได้น้อย การซื้อคอร์สเรียนให้บุตรหลาน จะสามารถเลือกซื้อคอร์สได้ในราคาตามกำลังทรัพย์ที่มี จึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจน้อยด้วยเช่นกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของเพชร นุชมา (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพระหฤทัยคอนเือง พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนพระหฤทัยคอนเือง ที่มีเพศ รายได้รวมของบิดาและมารดาต่อเดือนต่างกัน ทำให้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมตอนปลายโรงเรียนพระหฤทัยคอนเือง โดยภาพรวมต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการศึกษาครั้งนี้ รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา ผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ควรคำนึงถึงการกำหนดราคาของคอร์สเรียนให้เหมาะสมกับผู้บริโภค และรายได้ เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ดังนั้น การกำหนดราคาคอร์สเรียนจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จำเป็นต้องกำหนดราคาให้เหมาะสม มีการเพิ่มทางเลือกให้สามารถตอบสนองต่อกลุ่มลูกค้า โดยจัดแพ็คเกจคอร์สเรียนที่มีหลายระดับ หลายราคา เพื่อให้ผู้บริโภคที่มีรายได้น้อยสามารถซื้อได้และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด จัดโปรแกรมส่งเสริมการขายโดยการแจกแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตควบคู่กับการซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ เพื่อตอบสนองต่อผู้เรียนที่พบปัญหาไม่มีอินเทอร์เน็ตใช้งาน

ปัจจัยด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการเรียนพิเศษออนไลน์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน โดยพบว่าปัจจุบันนักเรียนเพศชายและเพศหญิงต่างมีความเท่าเทียมทางการศึกษา การใช้บริการเรียนพิเศษออนไลน์ไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือชายใช้บริการเช่นเดียวกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้เรียน อาจเป็นการเรียนเพื่อเพิ่มพูนความรู้สำหรับเตรียมตัวศึกษาต่อที่อื่นหรือเพิ่มคะแนนสอบที่โรงเรียนเป็นต้น และการเรียนพิเศษออนไลน์สามารถบริหารเวลาเรียนได้ตามต้องการ รวมทั้งประหยัดค่าใช้จ่ายอีกด้วย ดังนั้น เพศของผู้เรียนจึงไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ โดยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกรชนวิวัฒน์ วุฒิญาณ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจการเรียนรู้ภาษาอังกฤษแบบออนไลน์ผ่านทางโปรแกรม Skype ของนักเรียนในสถาบันสอนภาษา ECC ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษผ่านการใช้โปรแกรม Skype แตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ให้บริการเพศหญิงจะมีความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษผ่านการใช้โปรแกรม Skype สูงกว่า กลุ่มผู้ให้บริการเพศชาย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการศึกษาครั้งนี้ เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา ผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ควรกำหนดกลยุทธ์การตลาดให้เหมาะกับกลุ่มผู้เรียน กับเพศที่มีความพึงพอใจต่างกัน เช่น หากเพศชายมีความพึงพอใจน้อย บริษัทควรจัดแพ็คเกจส่งเสริมการขายไปที่เพศชายมากกว่าเพศหญิง เพื่อให้ผู้เรียนกลุ่มเพศชายเข้ามาตัดสินใจเลือกซื้อคอร์สเรียนออนไลน์มากยิ่งขึ้น สร้างคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์สำหรับเพศชายโดยตรง เช่น คอร์สติวเพื่อศึกษาต่อโรงเรียนเตรียมทหาร เป็นต้น

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการเรียนพิเศษออนไลน์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขต

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3) และนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6) ต่างมีความสนใจที่จะเรียนพิเศษออนไลน์ เพราะนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นต้องการเพิ่มพูนความรู้เพื่อศึกษาต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในสถานศึกษาที่มีชื่อเสียงและเช่นเดียวกันกับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต้องการที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาคณะหรือสาขาที่ตนเองต้องการ และสามารถสอบเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงระดับประเทศอีกด้วย หรือระบบเรียนพิเศษออนไลน์เป็นระบบเดียวที่สามารถใช้งานได้ทั้งระดับมัธยมต้นและมัธยมปลาย เมื่อผู้เรียนได้ใช้งานติดต่อกันเป็นเวลานานจึงไม่เห็นความแตกต่างของระบบ จึงส่งผลให้ความพึงพอใจที่มีต่อระบบเรียนพิเศษออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกรชนวัฒน์ วุฒินุญ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจการเรียนภาษาอังกฤษแบบออนไลน์ผ่านทางโปรแกรม Skype ของนักเรียนในสถาบันสอนภาษา ECC ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษผ่านการใช้โปรแกรม Skype แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยกลุ่มนักเรียนระดับการศึกษามัธยมปลาย จะมีความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษผ่านการใช้โปรแกรม Skype ในภาพรวม ต่ำกว่านักเรียนในระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มผู้ใช้บริการระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษผ่านการใช้โปรแกรม Skype ในภาพรวม สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

จากการศึกษาครั้งนี้ ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา ผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ควรสร้างผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน ระหว่างคอร์สเรียนสำหรับผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เช่น การสร้างคอร์สเรียนแบบจำเพาะเจาะจง ได้แก่ คอร์สความถนัดแพทย์ คอร์สความถนัดวิศวะ เป็นต้น

ปัจจัยด้านสังกัดโรงเรียน ผู้ใช้บริการเรียนพิเศษออนไลน์ที่มีสังกัดโรงเรียนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากนักเรียนที่ศึกษาในโรงเรียนสังกัดรัฐบาลหรือเอกชน ต่างก็มีความต้องการที่จะเรียนพิเศษออนไลน์ เพราะเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเอง รวมถึงเห็นประโยชน์จากการเรียนออนไลน์มากกว่าเดินทางไปเรียนที่สถาบันกวดวิชาเช่นเดียวกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของพรเพ็ญ บุญสาร และบุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒน์ชัย (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการเรียน ในสถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเปรียบเทียบระหว่างโรงเรียนรัฐบาลและโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากงานวิจัยพบว่า ทศนคติด้านความเข้าใจต่อการเรียนในสถาบันกวดวิชา ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ต่อการเรียนในสถาบันกวดวิชา ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายระหว่างโรงเรียนรัฐบาล เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และเอกชน ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ สามารถทำการตลาดได้ทั้งกลุ่มผู้เรียนสังกัด โรงเรียนรัฐบาลและเอกชน

5.2.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตัวแปรอิสระได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และความไว้วางใจ โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในภาพรวม ได้ร้อยละ 72 ซึ่งปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความง่ายในการเรียนพิเศษด้วยวิธีออนไลน์ เนื่องจากการเรียนพิเศษออนไลน์มีวิธีการเข้าเรียนที่ง่ายไม่ซับซ้อน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอ่านคู่มือก่อน มีขั้นตอนการสั่งซื้อและวิธีการชำระเงินที่สามารถทำได้โดยง่ายไม่ยุ่งยาก การค้นหาข้อมูลคอร์สเรียนผ่านระบบออนไลน์เพื่อเปรียบเทียบเนื้อหาหรือรูปแบบการสอนสามารถทำได้ง่ายเช่นกัน ด้วยรูปแบบและขั้นตอนการใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีความชัดเจนทำให้ง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้เรียนไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการใช้งาน ตามแนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีที่คิดค้นโดย Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989) ปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ และทัศนคติ ซึ่งในท้ายที่สุดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีจะส่งอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการเรียนพิเศษออนไลน์เชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้มีความง่ายในการใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ จึงส่งผลโดยตรงกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญศิริ จงกลธนาลาก และคณะ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง พบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยการยืนยัน สามารถทำนายอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการศึกษาครั้งนี้ เมื่อผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ควรส่งเสริมให้เห็นถึง การใช้งานระบบการเรียนพิเศษออนไลน์ที่มีความง่ายทั้งในเรื่องการชำระเงิน ขั้นตอนการสั่งซื้อ วิธีการเข้าเรียนที่ง่าย รวมถึงยังสามารถสืบค้นข้อมูลคอร์สเรียนตามที่ต้องการได้อีกด้วย และจากการศึกษาวิจัยยังพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา ด้านคุณภาพของการบริการ สาเหตุเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาซึ่งเป็นเด็กจะมีทักษะ ความสามารถในการใช้ระบบค่อนข้างมาก รวมถึงมีการใช้บริการระบบเรียนพิเศษออนไลน์อยู่แล้ว ในแง่ของการขอรับบริการจากผู้ให้บริการอาจจะไม่มีความจำเป็นเท่าไรจึงส่งผลให้การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา ในด้านคุณภาพของการบริการ

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าการใช้ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีประโยชน์สามารถสนับสนุนการเรียนของผู้เรียน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ เสริมสร้างความเข้าใจในเนื้อหาได้อย่างรวดเร็ว สามารถเรียนหรือทบทวนบทเรียนซ้ำได้ตามความต้องการ สามารถเรียนเนื้อหาก่อนล่วงหน้า เรียนรู้เทคนิคพิเศษในการทำข้อสอบ คู่มืออย่างคอร์สเรียนออนไลน์สำหรับทดลองใช้ ทำให้มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจซื้อคอร์สเรียนออนไลน์ รวมถึงทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเดินทาง ค่าอาหาร เกิดความสะดวกรวดเร็วในการเรียน พร้อมทั้งสามารถเรียนได้ทุกที่ทุกเวลา และการเรียนพิเศษออนไลน์ทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาส่งผลให้ผลการเรียนดีขึ้น และสามารถสอบเข้าศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือระดับอุดมศึกษาได้ตามต้องการ ดังนั้นการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์ทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อว่าประโยชน์ของเทคโนโลยี จะมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานของตน จึงส่งผลโดยตรงกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญศิริ จงกลธนาลาก และคณะ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง พบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ สามารถทำนายอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้

บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาครั้งนี้ เมื่อผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ควรส่งเสริมให้เห็นถึง การเรียนพิเศษออนไลน์ สามารถเรียนซ้ำ ทบทวนได้ เรียนเนื้อหาก่อนล่วงหน้า เรียนรู้เทคนิคพิเศษในการทำข้อสอบ มีตัวอย่างคอร์สเรียนออนไลน์สำหรับทดลองใช้ ประหยัดค่าใช้จ่าย และได้รับความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาได้มากกว่าการเรียนในห้องเรียนอีกด้วย

ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าการใช้ระบบเรียนพิเศษออนไลน์ เป็นแนวทางที่จะอำนวยความสะดวกในการเรียนพิเศษอีกทางหนึ่ง นอกเหนือจากการเดินทางไปเรียนที่สถาบันกวดวิชาโดยตรง และผู้ใช้บริการรับรู้ว่าการเรียนพิเศษออนไลน์สามารถใช้งานได้หลายอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน และสามารถเรียน โดยใช้เครือข่ายหรือสัญญาณที่มีอยู่แล้ว เช่น Wifi ที่บ้าน หรืออินเทอร์เน็ตมือถือ รวมถึงการเรียนพิเศษออนไลน์มีช่องทางเชื่อมต่อข้อมูลกับอุปกรณ์อื่นๆ ที่มีเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่ดีขึ้นได้ เช่น การเชื่อมต่อกับสมาร์ททีวี ปรินเตอร์ และการเรียนพิเศษออนไลน์มีช่องทางช่วยเหลือและคำแนะนำการใช้งานไว้อย่างเหมาะสม จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดการยอมรับการใช้งาน เพราะทราบถึงความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ได้รับจากการใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์ ตามแนวคิดทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT2) โดย Venkatesh, Morris, and Davis (2003) พบว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมประกอบด้วยปัจจัยหลัก 7 ประการ คือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน แรงจูงใจด้านความชอบ มูลค่าราคา และความเคยชิน ซึ่งสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน หมายถึง ความพร้อมของสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกในการใช้งานเทคโนโลยีหรือระบบ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของวคินี อัมธรรมพร (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี ความสะดวกในการใช้บริการ และการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชันวาย (Gen Y) ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชันวาย (GenY) ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการคล้อยตาม ด้านการรับรู้ความน่าเชื่อถือ ปัจจัยความสะดวกในการใช้บริการ ด้านความสะดวกในค้นหา และปัจจัยการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ด้านความทันสมัย ในขณะที่ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการรับรู้ประโยชน์ปัจจัยความสะดวกในการใช้บริการ ด้านความสะดวกในการเข้าถึง ด้านความสะดวกในการประเมิน ด้านความสะดวกในการทำธุรกรรม ด้านความสะดวกภายหลังการซื้อ และปัจจัยการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ด้านการบอกปากต่อปากไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาครั้งนี้ เมื่อผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ปัจจัยความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ควรส่งเสริมให้เห็นถึงการเรียนพิเศษออนไลน์สามารถใช้งานได้หลายอุปกรณ์ เรียนโดยใช้เครือข่ายหรือสัญญาณที่มีอยู่แล้ว มีช่องทางเชื่อมต่อข้อมูลกับอุปกรณ์อื่นๆ ที่มี เพื่อสนับสนุนการเรียนที่ดีขึ้นได้ รวมถึงมีช่องทางช่วยเหลือและคำแนะนำการใช้งานไว้อย่างเหมาะสม

ความไว้วางใจ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่น ไว้วางใจต่อการเรียนพิเศษด้วยวิธีออนไลน์ว่า คุณภาพเนื้อหาการเรียนการสอนของระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีคุณภาพดี มีการรักษาความปลอดภัยอย่างเหมาะสม เช่น ข้อมูลไม่รั่วไหลหรือไม่ถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด มีความไว้วางใจในการให้บริการ เช่น หากพบปัญหาจากการเรียนพิเศษออนไลน์ จะมีบุคคลหรือเจ้าหน้าที่สนับสนุนดูแลอย่างแน่นอน และมีความไว้วางใจในมาตรฐานและความเสถียรของระบบ ตามแนวคิดทฤษฎีความไว้วางใจ McKnight (2005) กล่าวถึงความไว้วางใจในด้านของเทคโนโลยีว่า ผู้ใช้ต้องการ ให้ระบบการทำงานหรือเชื่อว่าระบบการทำงานมีคุณลักษณะตามที่ต้องการ มีความซื่อสัตย์ของระบบ และสามารถปกป้องความกังวลหรือปัญหาที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นจากความไว้วางใจ ความเชื่อ และความคาดหวังตั้งมั่นส่วนบุคคล รวมถึงความมั่นใจในการรับรู้ถึงความเป็นส่วนตัว ความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลเนื้อหาการเรียน การรับรู้ถึงการรักษาความปลอดภัย รวมถึงความมีประสิทธิภาพของการบริการ จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจและสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับลูกค้าให้เกิดความไว้วางใจต่อการใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์ทั้งคุณภาพของระบบและคุณภาพของบริการ โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี พบว่า ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการ Mobile Banking รวมถึงมีอิทธิพลเชิงบวกการให้บริการจริง

จากการศึกษาครั้งนี้ เมื่อผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ปัจจัยความไว้วางใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ควรส่งเสริมให้เห็นถึง คุณภาพเนื้อหาการเรียนการสอนมี

คุณภาพดี มีการรักษาความปลอดภัยอย่างเหมาะสม ข้อมูลไม่รั่วไหลและไม่ถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด มีเจ้าหน้าที่ให้บริการสนับสนุนดูแลอย่างเน่นนอน รวมถึงความมีมาตรฐาน ความเสถียรของระบบ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สังกัดโรงเรียน เกรดเฉลี่ยสะสม และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเกรดเฉลี่ยสะสม และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ควรจัดรูปแบบคอร์สเรียนออนไลน์แบบหลายระดับ เช่น คอร์สเรียนสำหรับเด็กที่มีผลการเรียนดี ผลการเรียนปานกลาง และผลการเรียนน้อย โดยจัดแพ็คเกจคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์แยกตามระดับ ความยาก-ง่ายของเนื้อหา จัดคอร์สตะลุยโจทย์เพื่อเน้นการทำแบบฝึกหัด หรือจัดคอร์สสรุปเนื้อหา โดยเน้นเนื้อหาที่สำคัญของวิชานั้นๆ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเลือกคอร์สเรียนที่เหมาะสมกับตนเองได้ และไม่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายจากการเรียน หรือสร้างคอร์สเรียนรูปแบบของการเรียนแบบเป็นขั้นบันได เริ่มจากการเรียนที่ง่าย หากผ่านเกณฑ์จึงเลื่อนลำดับขั้นเป็นขั้นถัดไป จนกระทั่งถึงระดับ ความยากของเนื้อหาสูงสุด รวมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขายให้กับนักเรียนกลุ่ม อ่อนเป็นพิเศษเพื่อเป็นการเพิ่มยอดจำนวนผู้เรียนให้มากขึ้น และควรคำนึงถึงการกำหนดราคาของ คอร์สเรียนให้เหมาะสมกับผู้บริโภค อาจจัดคอร์สเรียนแบบหลายระดับ หลายราคา เพื่อให้ผู้บริโภค ที่มีรายได้น้อยสามารถซื้อได้ จัดให้มีโปรแกรมส่งเสริมการขายโดยการแจกแพ็คเกจอินเทอร์เน็ต พร้อมกับการซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์

2. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ สามารถนำ ผลไปพัฒนาระบบเรียนพิเศษออนไลน์ให้สามารถเข้าใช้งานได้ง่ายและสะดวกขึ้นกว่าเดิม มีการ ออกแบบขั้นตอนการทำงานให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจได้โดยง่าย เช่น การแสดงข้อความหรือ สัญลักษณ์ที่เป็นตัวช่วยอยู่ในแพลตฟอร์มของการเรียนพิเศษออนไลน์ พัฒนาระบบเรียนให้สามารถ รองรับการทำงานได้ครอบคลุมทุกระบบปฏิบัติการทั้ง Windows, iOS และ Android พร้อมทั้ง สามารถรองรับการใช้งานกับครอบคลุมทุกอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต สมาร์ท โฟน และสมาร์ตทีวี ซึ่งเป็นส่วนต่อขยายของการทำงานของระบบ เป็นต้น มีการชี้แจงเวอร์ชันของ ระบบปฏิบัติการแต่ละระบบ และรุ่นของอุปกรณ์แต่ละชนิดที่ใช้ในการเรียนพิเศษออนไลน์ให้ ชัดเจนว่าสามารถใช้งานกับอุปกรณ์ใดรุ่นใดได้บ้าง การพัฒนาระบบต้องสามารถให้รองรับกับเวอร์ ชันของระบบปฏิบัติการและรุ่นของอุปกรณ์ ที่ใหม่อยู่เสมอ ไม่ควรเก่าเกินไป เพื่อครอบคลุมกับ

กลุ่มผู้บริการ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของข้อมูล โดยพัฒนาระบบเรียนพิเศษออนไลน์ให้มีเนื้อหาการเรียน วิดีโอหรือสื่อการสอนของระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีความทันสมัยอยู่เสมอเช่น เนื้อหาการเรียนตรงตามหลักสูตรการเรียนปัจจุบัน การยกตัวอย่างข้อมูลอ้างอิงควรเป็นข้อมูลใหม่ปัจจุบัน ควรใช้วิดีโอหรือสื่อการสอนที่มีการบันทึกใหม่ สื่อที่ใช้สอนในวิดีโอเป็นการสอนจากอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น กระดานอัจฉริยะ (E-Board) เป็นต้น เนื้อหาการเรียนมีความถูกต้อง ตรงตามหลักสูตรการเรียนการสอน เนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์โดยมีรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมทุกบทเรียน และเรื่องย่อยที่ต้องการศึกษา มีลำดับการนำเสนอหัวข้อการสอนที่ถูกต้อง ใช้เวลาสอดคล้องกับความยาวของเนื้อหา ใช้ภาษาอย่างเหมาะสม ใช้คำพูดสุภาพและเป็นทางการ เหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่ใช่พูดซ้ำซาก และคุณภาพวิดีโอและสื่อการเรียนมีคุณภาพดี เช่น ภาพจากวิดีโอและสื่อการเรียนมีความคมชัด ภาพไม่กระตุก สีสดใสสวยงาม และมีเสียงชัดเจน เป็นต้น

4. ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ควรใส่ใจในการพัฒนาคุณภาพของการบริการ โดยพัฒนาระบบเรียนพิเศษออนไลน์ให้มีบริการคอร์สแนะนำที่เหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละบุคคล ผู้ใช้สามารถเข้าถึงช่องทางการช่วยเหลือและคำแนะนำการใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์ได้ง่าย พัฒนาระบบติดตามความก้าวหน้าทางการเรียนของผู้เรียน เช่น ผลคะแนนแบบทดสอบ ประวัติการเข้าเรียน และพัฒนาความสามารถในการบริการ เช่น มีฟังก์ชันใหม่เสริมอย่างต่อเนื่อง โดยการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence : AI) มาใช้ เพื่อเสริมการเรียนรู้ ความสามารถในการเรียนของผู้เรียน เช่น การพัฒนาระบบ AI ที่สามารถวิเคราะห์ผลการเรียนของผู้เรียนว่าอ่อนในเนื้อหาเรื่องใด และระบบ AI จะนำเนื้อหาเรื่องนั้นมาให้ผู้เรียน ได้ศึกษาเพื่อเป็นการพัฒนาฝึกทักษะให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาเรื่องนั้นๆ มากยิ่งขึ้น การใช้ Metaverse นวัตกรรมที่สร้างและผสานโลกเสมือนจริงให้ควบคู่ไปกับโลกจริงจนเป็นหนึ่งเดียวกัน ซึ่งอาศัยเทคโนโลยี AR (Augmented Reality) และ VR (Virtual Reality) ช่วยเชื่อมโยง จนกลายเป็นอีกโลกหนึ่งที่มีการใช้ชีวิตจริง โดยการพัฒนาจำลองห้องเรียนพิเศษออนไลน์เสมือนจริงมาใช้ มีอาจารย์ผู้สอน มีผู้เรียนที่ใช้บริการ เสมือนการเรียนในห้องเรียนจริง เป็นต้น พร้อมทั้งมีการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ เช่น คืนเงินหรือให้เรียนซ้ำได้ เพิ่มจำนวนวันในการเรียน หากพบปัญหาจากการใช้งาน เป็นต้น

5. ด้านความไว้วางใจ ผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ควรเน้นเรื่องความไว้วางใจของลูกค้ำเป็นสำคัญ โดยการพัฒนาระบบเรียนพิเศษออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ต้องมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้ประกอบการควรที่จะมีแผนสำรองเมื่อพบปัญหาด้านเทคนิค เช่น เครื่องแม่ข่ายระบบเรียนพิเศษออนไลน์ อุปกรณ์สำรองไฟหรืออุปกรณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเสีย ควรมีอุปกรณ์สำรองเพื่อสามารถเปลี่ยนและใช้งานได้ทันที โดย

ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ และควรมีแผนสำรองหากพบปัญหาด้านสถานที่ตั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องแม่ข่ายระบบเรียนพิเศษออนไลน์ เช่น ไฟล์ใหม่ น้ำท่วม สถานที่ตั้งเครื่องแม่ข่ายระบบเรียนพิเศษออนไลน์ ควรมีระบบสำรองข้อมูลทุกวัน และการสำรองข้อมูลควรมีพื้นที่เก็บข้อมูลคนละสถานที่กับที่ตั้งเซิร์ฟเวอร์ระบบเรียนพิเศษออนไลน์ หรือเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการรับฝากอุปกรณ์ทางด้าน ICT เครื่องแม่ข่ายอุปกรณ์และข้อมูล หรือบริการ Cloud Computing เช่น ศูนย์บริการ Internet Data Center (IDC) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นต้น ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีความสอดคล้องกับการใช้งานปัจจุบัน ดังนั้นเนื้อหาการเรียนต้องเป็นใหม่อยู่เสมอตามสถานการณ์ปัจจุบัน พยายามให้ครอบคลุมทุกระบบ หลากหลายอุปกรณ์ สามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ตามความต้องการของผู้ใช้ มีการออกแบบหน้าจอที่เหมาะสม เช่น ตัวอักษรเด่นชัด สีสันสวยตา สบายงาม และน่าสนใจ และมีการตอบสนองต่อการใช้งานได้ทันที เช่น ใช้เวลาในการดาวน์โหลดวิดีโอได้เร็ว เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อ มั่นใจ และไว้วางใจ ต่อระบบการเรียนพิเศษออนไลน์ การจัดการเนื้อหาของคอร์สเรียนแต่ละคอร์สต้องมีเนื้อหาแยกชุดกันอย่างชัดเจน ไม่ควรชอชคอร์สเรียนเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือว่าผู้ผลิตไม่เอาเปรียบผู้บริโภค ซึ่งผลของความไว้วางใจต่างๆ เหล่านี้ จะส่งผลต่อถึงความพึงพอใจต่อการใช้ระบบเรียนพิเศษออนไลน์ด้วยเช่นกัน ผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์จึงควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เป็นพิเศษ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาในขอบเขตของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น ในระดับภาค หรือระดับประเทศ และสามารถเพิ่มตัวแปรอิสระให้มากยิ่งขึ้น หรือการสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรชนวัฒน์ วุฒิญาณ. 2560. “ความพึงพอใจการเรียนรู้ภาษาอังกฤษแบบออนไลน์ผ่านทางโปรแกรม Skype ของนักเรียนในสถาบันสอนภาษา ECC.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษ คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กองบรรณาธิการ Positioning. 2556. ตลาดกวดวิชายังคงเติบโต : จับตา ทางเลือกกว้างขึ้นของนักเรียน และสินค้าตัวข้ามมหาวิทยาลัย เป็นปัจจัยท้าทาย. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://positioningmag.com/57097>
- กัลยา วินชย์บัญชา. 2550. การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จักรกฤษณ์ โปคาพล. 2563. การจัดการเรียนรู้ออนไลน์ : วิธีที่เป็นไปทางการศึกษา. บทความวิชาการ. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. 9 มิถุนายน 2563 : 4-4.
- จิตภา ทัดหอม. 2558. “การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ความไว้วางใจและคุณภาพของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live) ของผู้บริโภคออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร.” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณมากรณ์ พันธรักษ์. 2561. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอร์สเรียนออนไลน์ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนินทร์ ตั้งพานทอง. 2560. “ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียน-การสอน.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลธิศ ดาราวงษ์. 2563. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจและผลการเรียนของนักศึกษาหลักสูตรออนไลน์ในสถาบันระดับอุดมศึกษา. วารสารวิจัยรำไพพรรณี. ปีที่ 14 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน - ธันวาคม 2563.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภกัต. 2554. คุณภาพการให้บริการ : มุมมองในเชิงวิชาการ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=3&bookID=1285&read=true
- ชุตินา เมฆวัน. 2555. ทิวเตอร์ (ธุรกิจ)สถานที่เรียนพิเศษเด็กไทยในยุคโลกาภิวัตน์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/487458>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ณัฐนันท์ พิธีวัตโชติกุล. 2560. “การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี. 2563. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี.” วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาวิทยาลัย สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ถิรดา มธุรสพรวัฒนา. 2561. “ทัศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation.” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปฐวี ฉลวย, สิงหะ ฉวีสุข และณัฐพล พันธวงษ์. 2558. การประยุกต์ใช้ทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และส่วนขยายทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (UTAUT2) กับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.it.kmitl.ac.th/~journal/index.php/main_journal/article/view/49
- ปิ่นณรุจน์ ดิศพงษ์สันต์. 2565. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง และความต้องการเรียนกวดวิชา รูปแบบออนไลน์ของนักเรียนในสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19. วารสารมหาจุฬานาครทรรณ. ปีที่ 9 ฉบับที่ 4 ประจำเดือน เมษายน 2565 : 140-141.
- พรเพ็ญ บุญสาร และบุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒนชัย. 2561. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการเรียนในสถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเปรียบเทียบระหว่างโรงเรียนรัฐบาลและโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย. ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 ประจำเดือน กันยายน-ธันวาคม 2562 : 303.
- เพ็ชร์ นุชมา. 2562. “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนพระหฤทัยคอนเือง.” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เพ็ญศิริ จงกลธนาลาภ, วอนชนก ไชยสุนทร และสิงหะ ฉวีสุข. 2564. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง. วารสารบริหารธุรกิจ. ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - มิถุนายน 2564 : 13.
- ภัทราวดี วงศ์สุเมธ. 2556. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ. วารสารนักบริหาร. ปีที่ 33 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม - กันยายน 2556 : 6-7.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วรรณพงษ์ คุรงคเวโรจน์. 2563. ถ้าการศึกษาไทยดี ทำไมต้องเรียนพิเศษ: เมื่อความเหลื่อมล้ำ

จุฬอมการศึกษ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://thestandard.co/why-having-extra-class-if-education-is-qualified/>

วศินี อัมธรรมพร. 2559. “การยอมรับเทคโนโลยี ความสะดวกในการใช้บริการ และการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชันวาย (Gen Y) ในกรุงเทพมหานคร.” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วิกิพีเดีย. 2564. การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์>.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2538. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. 2565. พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.etcha.or.th/Our-Service/Capacity-Building/Law.aspx>.

สิงหะ นวิสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. 2555. ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง, 1(1). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.it.kmitl.ac.th/~journal/index.php/main_journal/article/view/2.

สุภารัตน์ วุฒิมงคลพานิช. 2559. “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อคอร์สเรียนพิเศษจากสถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานคร.” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุมามาลย์ ปานคำ และพรพล จันทร์จริยากุล. 2564. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อคอร์สเรียน TOEIC ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารศิลปการจัดการ. ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม - เมษายน 2564 : 108.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2545. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรทัย เลื่อนวัน. 2555. “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ.” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตชนกร. 2559. “การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (Esatisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร.” ในการประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ไดคิส คอนเวนชั่น.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้เผยแพร่เอกสารนี้ไปใช้

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- อัจฉรา เต่นเจริญ โสภณ. 2560. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.” วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Calero, C., Caro, A., & Piattini, M. 2008. An Applicable Data Quality Model for Web Portal Data Consumers. **Journal World Wide Web**. 11(4) : 465-484.
- Chang, S.E., Liu, A.Y., & Shen, W.C. 2017. User trust in social networking services: A comparison of Facebook and LinkedIn. **Computer in Human Behaviour**. 207-217.
- Chen, Y.-H., & Barnes, S. 2007. Initial trust and online buyer behavior. **Industrial Management & Data Systems**. 107 (1) : 21-36.
- Cool Download Rox. 2012. ปัจจัยส่วนบุคคล. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://xn--12ca1ddig2elng4ld4e1p.blogspot.com/2012/11/blog-post_2333.html.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. 1989. User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. **Management Science**. 35(8) : 982-1003.
- DeLone, W.H., and McLean. 1992. E.R. Information systems success: The quest for the dependent variable. **Information Systems Research**. 3, 1 (1992) : 60–95.
- DeLone, W.H., & McLean, E. R. 2003. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. **Journal of Management Information Systems**. 19(4): 9-30.
- DeLone, W.H., & McLean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: Applying the DeLone & McLean information systems success model. **International Journal of Electronic Commerce**. 9(1) : 31-47.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. 1998. The measurement of end-user computing satisfaction. **MIS Quarterly**. 12(2) : 259-274.
- Doney, P. M., Cannon, J. P., & Mullen, M.R. 1998. Understanding the influence of national culture on the development of trust. **The Academy of Management Review**. 23 (3) : 601-620.
- Grandison, T., & Sloman, M. 2000. A survey of trust in internet applications. **IEEE Communications Survey and Tutorials**. 3(4) : 2-16.
- hmong. ม.ป.ป. กวดวิชาออนไลน์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก https://hmong.in.th/wiki/Online_tutoring.

- Jing, G., & Yoo, I. S. 2013. An Empirical study on the Effect of E-Service Quality to Satisfaction. **International Journal of Management Sciences and Business Research**. 2(10) : 25.
- Kotler, P., & Lane, K. 2016. **Marketing Management**. 15th. Ed. New Jersey: Pearson Education.
- Li, E. 1997. Perceived importance of information system success factors: a meta analysis of group differences. **Information & Management**. 32(1):15-28.
- Li, T. 2014. Applying the IS success model to mobile banking apps. Lethbridge, Alta. : University of Lethbridge, Faculty of Management.
- McAllister, D. J. 1995. Affect- and cognition based-trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. **Academy of Management Journal**. 38(1) : 24-59.
- McKnight, D.H. 2005. Trust in Information Technology. **Management Information Systems**. 329-331.
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. 1993. Factors affecting trust in market research relationships. **J. Marketing**. 81-101.
- Ndubisi, N. 2007. Relationship marketing and customer loyalty. *Journal of Marketing Practice*. **Applied Marketing Science**. 98 -106.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**. 49, Fall, 1985 January : 41-50.
- Park, E., & Kim, K. J. (2014). An integrated adoption model of mobile cloud services: Exploration of key determinants and extension of technology acceptance model. **Journals of Telematics and Informatics**. 31 : 376-385.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. 2008. Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. **European Journal of information Systems**. 17(3) : 236-263.
- Phua, J., Jin, S.V., & Kim, J.J. 2017. Gratifications of using Facebook, Twitter, Instagram, or Snapchat to follow brands: The moderating effect of social comparison, trust, tie strength, and network homophily on brand identification. Brand engagement, brand commitment, and membership intention: **Telematics and Informatics**. 34(1) : 412-424.
- Seddon, P. B. 1997. A respecification and extension of the DeLone and McLean Model of IS success. **Information system research**, 8.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Stair, R. M., Reynolds, G. W., & Chesney, T. 2008. Principles of business information systems. Australia: Course Technology Cengage Learning.
- Stern, S. 1997. **Approximate solutions to stochastic dynamic programs**. UK: Cambridge University.
- Topranking. 2022. **10 อันดับโรงเรียนสอนพิเศษติวเตอร์ที่ได้รับความนิยมในกรุงเทพ ปี 2022**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://topranking.asia/โรงเรียนกวดวิชาที่ดีที่สุด/#andnbsp-enconcept-e-acadamy>.
- V. Venkatesh, M. Morris, and G. B. Davis. 2003. User acceptance of information technology: Toward a unified view. **MIS Quarterly**, vol.27, no.3. Sep. 2003 : 425-478.
- V. Venkatesh, J. Y. L. Thong, and X. Xu. 2012. Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. **MIS Quarterly**, vol. 36, no. 1. Sep. 2012 : 157-178.
- Veeraraghavan Jagannathan, M. 2014. Information Systems Success in the Context of Internet Banking: Scale Development. **Journal of Internet Banking and Commerce**. 19(3).



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบสอบถาม

“ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียน ระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้สละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ โดยแบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านการยอมรับการให้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูกต้อง ลงในช่อง ที่ข้อมูลตรงกับตัวท่านมากที่สุด
(เพียงข้อละ 1 คำตอบ)

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

1. ท่านเป็นนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง 6 ในโรงเรียนที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลหรือไม่

1. ใช่ 2. ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

2. ท่านเคยใช้ระบบเรียนพิเศษออนไลน์หรือไม่

1. เคย 2. ไม่เคย (จบแบบสอบถาม)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. ระดับชั้นที่กำลังศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3) 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6)

3. สังกัดโรงเรียน

1. รัฐบาล 2. เอกชน

4. เกรดเฉลี่ยสะสม

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.00 2. 2.01 - 2.50
 3. 2.51 - 3.00 4. 3.01 - 3.50
 5. 3.50 - 4.00

5. รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาท 2. 40,001-50,000 บาท
 3. 50,001-60,000 บาท 4. 60,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการ ธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์

1. รายวิชาที่ท่านซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. คณิตศาสตร์ 2. วิทยาศาสตร์
 3. ฟิสิกส์ 4. เคมี
 5. ชีววิทยา 6. สังคมศึกษา
 7. ภาษาอังกฤษ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. เหตุผลที่สำคัญในการซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ของท่านเนื่องจากสาเหตุใด

1. เพื่อสอบเข้าศึกษาต่อที่อื่น 2. เพื่อเพิ่มคะแนนสอบที่โรงเรียน
 3. เพื่อปรับพื้นฐาน 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ในการพิจารณาซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ ท่านพิจารณาสິงใดเป็นอันดับแรก

1. ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของสถาบัน 2. วิทยากรผู้สอน
 3. เนื้อหาของคอร์สเรียน 4. ราคาของคอร์สเรียน
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ท่านซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ ผ่านช่องทางใด

1. เว็บไซต์ของสถาบัน 2. เฟซบุ๊กของสถาบัน
 3. เจ้าหน้าที่ของสถาบัน 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อท่านในการซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์มากที่สุด

1. ตนเอง 2. เพื่อน / คนรู้จัก
 3. สมาชิกในครอบครัว /ญาติ 4. สื่อโฆษณา
 5. อื่นๆ

6. มูลค่าเฉลี่ยในการซื้อคอร์สเรียนต่อปี

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท 2. 5,001-10,000 บาท
 3. 10,001-15,000 บาท 4. 15,001 บาท ขึ้นไป

7. อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนพิเศษออนไลน์บ่อยที่สุด

1. คอมพิวเตอร์ หรือ โน้ตบุ๊ก 2. แท็บเล็ต
 3. สมาร์ทโฟน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูกต้อง ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงคำตอบเดียว

ระดับความคิดเห็น 5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง,

2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

การยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้					
1. ท่านคิดว่าการค้นหาข้อมูลคอร์สเรียนผ่านระบบออนไลน์ สามารถทำได้ง่าย เช่น การเปรียบเทียบเนื้อหา รูปแบบการสอน เป็นต้น					
2. ท่านคิดว่าการซื้อคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ มีขั้นตอนการสั่งซื้อที่สามารถทำได้โดยง่าย					
3. ท่านคิดว่าการชำระเงินค่าคอร์สเรียนพิเศษออนไลน์ มีการวิธีการชำระเงินที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก					
4. ท่านคิดว่าการเข้าเรียนพิเศษออนไลน์ มีวิธีการเข้าเรียนที่ง่ายไม่ซับซ้อน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอ่านคู่มือก่อน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้					
1. การเรียนพิเศษออนไลน์ ทำให้ท่านได้รับความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาได้มากกว่าการเรียนในห้องเรียน					
2. การเรียนพิเศษออนไลน์ทำให้ท่านเรียนเนื้อหาก่อนล่วงหน้า เรียนรู้เทคนิคพิเศษในการทำข้อสอบ					
3. การเรียนพิเศษออนไลน์ทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเดินทาง ค่าอาหาร เป็นต้น					
4. ผู้ให้บริการเรียนพิเศษออนไลน์ มีตัวอย่างคอร์สเรียนออนไลน์สำหรับทดลองใช้ ทำให้มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจซื้อคอร์สเรียนออนไลน์ของท่าน					
5. การเรียนพิเศษออนไลน์ สามารถเรียนซ้ำ ทบทวนได้ตามความต้องการ					
การใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน					
1. การเรียนพิเศษออนไลน์สามารถใช้งานได้หลายอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต และสมาร์ทโฟน					
2. การเรียนพิเศษออนไลน์ สามารถเรียนโดยใช้เครือข่ายหรือสัญญาณที่ท่านมีอยู่แล้ว เช่น Wifi ที่บ้าน หรืออินเทอร์เน็ตมือถือ					
3. การเรียนพิเศษออนไลน์มีช่องทางช่วยเหลือและคำแนะนำการใช้งานไว้อย่างเหมาะสม เช่น วิดีโอสอนการใช้งาน คู่มือ					
4. การเรียนพิเศษออนไลน์มีช่องทางเชื่อมต่อข้อมูลกับอุปกรณ์อื่นๆ ที่ท่านมี เพื่อสนับสนุนการเรียนที่ดีขึ้นได้ เช่น การเชื่อมต่อกับสมาร์ตทีวี ปรินเตอร์					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การยอมรับการใช้บริการธุรกิจเรียนออนไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความไว้วางใจ					
1. ท่านไว้วางใจในมาตรฐานของระบบเรียนพิเศษออนไลน์ ความเสถียรของระบบ					
2. ท่านไว้วางใจในคุณภาพเนื้อหาการเรียนการสอนของระบบเรียนพิเศษออนไลน์ว่ามีคุณภาพดี					
3. ท่านไว้วางใจในการให้บริการ เช่น หากพบปัญหาจากการเรียนพิเศษออนไลน์ จะมีบุคคลหรือเจ้าหน้าที่สนับสนุนดูแลอย่างแน่นอน					
4. ท่านไว้วางใจกับระบบเรียนพิเศษออนไลน์ที่มีการรักษาความปลอดภัยอย่างเหมาะสม เช่น ข้อมูลไม่รั่วไหล ข้อมูลไม่ถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียน ระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูกต้อง ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ระดับความพึงพอใจ 5 = พึงพอใจมากที่สุด, 4 = พึงพอใจมาก, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 2 = พึงพอใจน้อย, 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ของผู้เรียน (ด้านคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของการบริการ)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
คุณภาพของระบบ					
1. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีความพร้อมใช้งานสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง					
2. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีการออกแบบหน้าจอที่เหมาะสม เช่น ตัวอักษรเด่นชัด สีเส้นสบายตา สวยงาม และน่าสนใจ					
3. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีการตอบสนองต่อการใช้งานได้ทันที เช่น ใช้เวลาในการดาวน์โหลดวิดีโอได้เร็ว					
4. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์สามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ตามความต้องการของผู้ใช้					
5. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีการพัฒนาคุณภาพของระบบให้สอดคล้องกับการใช้งานปัจจุบันอยู่เสมอ					
คุณภาพของข้อมูล					
1. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์					
2. คุณภาพของเนื้อหาในระบบเรียนพิเศษออนไลน์ มีลำดับการนำเสนอ ใช้เวลาสอดคล้องกับความยาวของเนื้อหา ใช้ภาษาที่เหมาะสม					
3. คุณภาพวิดีโอและสื่อการเรียนของระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีคุณภาพดี เช่น ภาพคมชัด เสียงชัดเจน					
4. เนื้อหาการเรียน วิดีโอ หรือสื่อการสอนของระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีความทันสมัยอยู่เสมอ					
5. เนื้อหาการเรียน วิดีโอ หรือสื่อการสอนของระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีความถูกต้อง ตรงตามหลักสูตรการเรียนการสอน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ของผู้เรียน (ด้านคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของการบริการ)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
คุณภาพของการบริการ					
1. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีระบบติดตามความก้าวหน้าทางการเรียนของผู้เรียน เช่น ผลคะแนนแบบทดสอบ ประวัติการเข้าเรียน เป็นต้น					
2. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีบริการคอร์สแนะนำที่เหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละบุคคล					
3. ระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีการพัฒนาความสามารถในการให้บริการเสมอ เช่น มีฟังก์ชันใหม่เสริมอย่างต่อเนื่อง					
4. ท่านสามารถเข้าถึงช่องทางการช่วยเหลือ และคำแนะนำการใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์ได้ง่าย					
5. ผู้ให้บริการระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีการแสดงความรับผิดชอบ เช่น คืนเงินหรือให้เรียนซ้ำได้ หากสอบไม่ผ่าน					

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาววรรณมา เต่าร้าง
วัน เดือน ปีเกิด	1 มีนาคม 2516
ที่อยู่	100/17 หมู่บ้านพฤษภาวิวัฒน์ ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000
ประวัติการศึกษา	2538 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงินและการธนาคาร) มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ประสบการณ์ทำงาน	2555-ปัจจุบัน หัวหน้าแผนกพัฒนาโปรแกรม บริษัท 168 เอ็ดดูเคชั่น จำกัด 2539-2555 หัวหน้าแผนกพัฒนาโปรแกรม บริษัท บางกอกซอฟแวร์ จำกัด
โทรศัพท์	081-828-4595



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้