

การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน
ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์:
กรณีศึกษาพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี

กัญนิตตา เหล่าดี

การศึกษารายบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปีการศึกษา 2564

**PERCEIVED BENEFIT EASE OF USE AND USAGE ATTITUDES
AFFECTING SATISFACTION OF ONLINE ENGLISH COURSES:
CASE STUDY OF EMPLOYEES IN DENLA BRITISH
INTERNATIONAL SCHOOL NONTHABURI**

KANNITTA LAODI

**An Individual Study Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program
College of Innovation Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University
Academic Year 2021**




ใบรับรองการศึกษารายบุคคล

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หัวข้อการศึกษารายบุคคล การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งานที่
ส่งผลต่อความพึงพอใจของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์
กรณีศึกษา : พนักงานโรงเรียนนานาชาติเดนมาร์ก จังหวัดนนทบุรี
เสนอโดย กัญญิตตา เหล่าดี
สาขาวิชา การจัดการ
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์


ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบการศึกษารายบุคคลแล้ว


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)


..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวิทย์ ทิพรส)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี รับรองแล้ว


..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 27 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2565

หัวข้อการศึกษารายบุคคล	การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ : กรณีศึกษาพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี
ชื่อผู้เขียน	กัญนิตดา เหล่าดี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ (2) เพื่อศึกษาการรับรู้ประโยชน์ที่สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ (3) เพื่อศึกษาความง่ายต่อการใช้งานที่สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ (4) เพื่อศึกษาทัศนคติในการใช้งานที่สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ (5) เพื่อศึกษาทัศนคติในการใช้งานที่สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานสัญชาติไทยที่มีประวัติการลงทะเบียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ในช่วงวันที่ 6 มกราคม พ.ศ.2564 ถึง 5 เมษายน พ.ศ.2564 ที่ผ่านมา จำนวนทั้งหมด 55 คน จากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเชิงโครงสร้าง และวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent sample t-test, one way ANOVA (F-test) พร้อมกับเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีอายุงานมากกว่า 3 ปี สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ, อายุ และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ในขณะที่ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันของ

พนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า มีความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 สำหรับผลการวิเคราะห์การรับรู้ประโยชน์ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 และค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน ($\beta = 0.233$) ขณะที่ทัศนคติในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ มีอิทธิพลในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง 0.01 และค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน ($\beta = 0.527$)

คำสำคัญ: การรับรู้ถึงประโยชน์, ความง่ายต่อการใช้งาน, ทัศนคติในการใช้งาน, ความพึงพอใจ



An Individual Study Title	PERCEIVED BENEFIT EASE OF USE AND USAGE ATTITUDES AFFECTING SATISFACTION OF ONLINE ENGLISH COURSES: CASE STUDY OF EMPLOYEES IN DENLA BRITISH INTERNATIONAL SCHOOL NONTHABURI
Author	Kannitta Laodi
An Individual Study Advisor	Asst. Prof. Dr. Sivanun Sivapitak
Department	Business Administration
Academic Year	2021

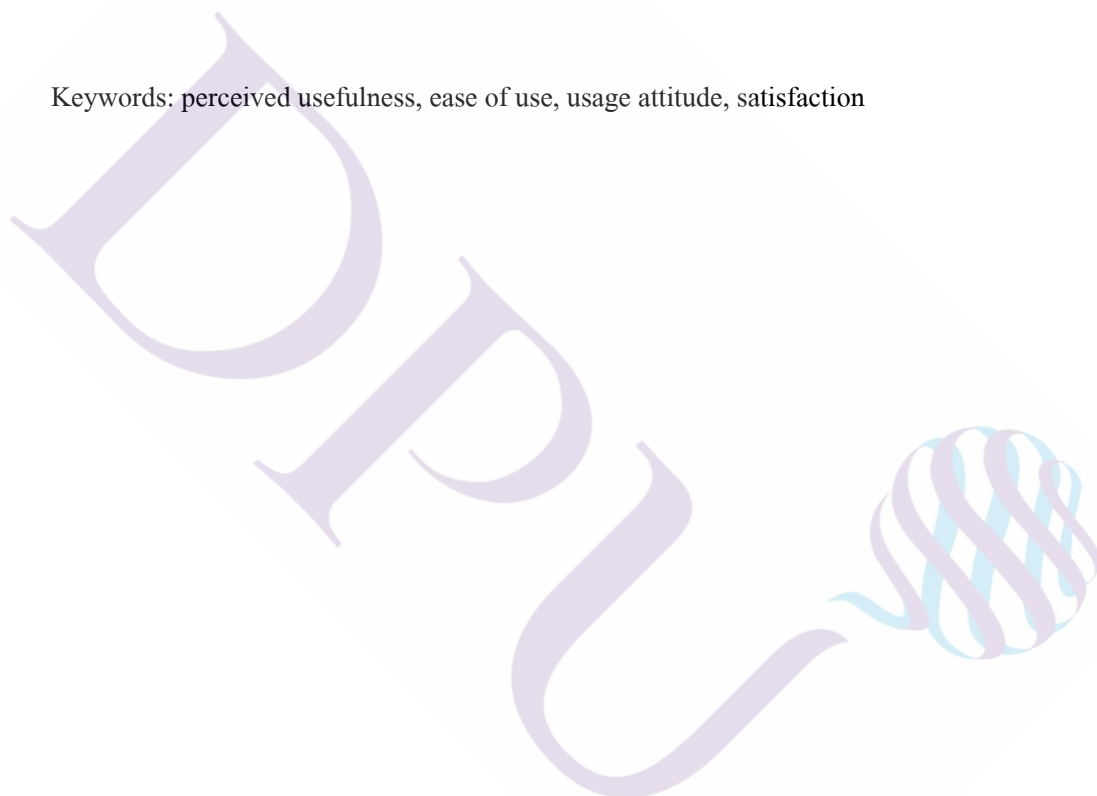
Abstract

The objectives of this research were (1) to compare the differences in personal factors of Denla British International School staff, that affects the satisfaction of the online English course; (2) to study the perceived benefits that can affect the satisfaction of employees at Denla British International School towards the online English course; (3) to study the ease of use that can affect the satisfaction of Denla British International School staff towards the online English course; (4) to study the usage attitude that can affect the satisfaction of Denla British International School staff towards the online English course. The sample used in the study was those who had experience of registering for online English courses from 6 January 2021 to 5 April 2021, with a total of 55 people. Data were collected using a structured questionnaire and analyze the descriptive statistics such as frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. Inferential statistical analysis including Independent sample t-test, one-way ANOVA (F-test), coupled mean difference by LSD method at the significance level of 0.05, and multiple regression were analyzed using multiple linear regression to test the hypothesis by setting statistical significance level at 0.05.

The results of the study showed most of the samples were female, aged under 30 years, holding a bachelor's degree or equivalent, more than 3 years of employment. As for the hypothesis testing, it was found that different personal factors classified by gender, age, and duration of employment of Denla British International School staff doesn't affect the satisfaction with online English courses and showed no significant difference at 0.05. The results of the analysis of personal factors classified by different educational levels of Denla British International School staff showed

a significant difference in satisfaction towards online English courses at statistically significant level of 0.05. For the results of the perceived benefit analysis, there is no statistically significant influence on the satisfaction of Denla British International School staff with the online English course. In terms of ease of use there is a statistically significant influence on the satisfaction of Denla British International School staff towards online English courses with a significant level of 0.05 and the standard coefficient ($\beta = 0.233$), while the attitude toward usage Influences the satisfaction of Denla British International School staff towards online English courses had a significantly higher level of influence 0.01 and the standard coefficient ($\beta = 0.527$).

Keywords: perceived usefulness, ease of use, usage attitude, satisfaction



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ : กรณีศึกษาพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อชี้แนะที่เป็นประโยชน์เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้คำแนะนำ และถ่ายทอดประสบการณ์อันมีค่าให้แก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ คุณณัฐชฌ์ศิกาญจน์ สุขแสง ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการให้ข้อมูลเพื่อศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ และขอขอบพระคุณเจ้าของหนังสือ วารสาร เอกสาร สารนิพนธ์ และวิทยานิพนธ์ทุกเล่มที่ช่วยให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง ที่ให้ความรัก ความห่วงใย และเป็นกำลังแรงใจให้การสนับสนุน ส่งเสริมในทุกๆ ด้านมาตลอด จนทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ลุล่วงไปด้วยดี ประโยชน์ที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา และครูอาจารย์ที่ได้อบรมสั่งสอนชี้แนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

กัญนิตดา เหล่าดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่.....	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ข้อมูลโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จ.นนทบุรี.....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี.....	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนออนไลน์.....	17
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	19
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	20
3.1 ประชากรและตัวอย่าง.....	20
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	20
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล.....	25
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับเทคโนโลยี.....	27
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์	32
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	34
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	39
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	39
5.2 อภิปรายผล.....	41
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	42
5.4 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป.....	43
บรรณานุกรม.....	44
ภาคผนวก.....	49
ประวัติผู้เขียน.....	54

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละ ของตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	26
4.2 จำนวนและร้อยละ ของตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	26
4.3 จำนวนและร้อยละ ของตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	26
4.4 จำนวนและร้อยละ ของตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน).....	27
4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้าน การยอมรับเทคโนโลยี.....	27
4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้าน การรับรู้ประโยชน์ จำแนกตามจำนวนตัวอย่าง.....	28
4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้าน ความง่ายต่อการใช้งาน จำแนกตามจำนวนตัวอย่าง.....	30
4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้าน ทัศนคติในการใช้งาน จำแนกตามจำนวนตัวอย่าง.....	31
4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ จำแนกตามจำนวนตัวอย่าง.....	33
4.10 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จำแนกตามเพศ.....	35
4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคอร์ส เรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จำแนกตามอายุ	35
4.12 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	36
4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคอร์ส เรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จำแนกตามอายุงาน.....	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 การวิเคราะห์สัมพัทธ์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ของการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์.....	37
4.15 ผลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	38



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 Logo โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า.....	6
2.2 บรรยากาศโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า.....	8
2.3 แผนที่โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า.....	8
2.4 Logo Application Dyned.....	9
2.5 แผนระบบการเรียนหลักสูตรวิชาการ.....	9
2.6 แผนระบบการเรียนหลักสูตรเพื่อธุรกิจ.....	10
2.7 ฟังแนวคิดทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล.....	11
2.8 กรอบแนวคิดวิจัย.....	19

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ภาษาอังกฤษ ถือเป็นภาษาสากลที่จำเป็นในชีวิตประจำวันและในการทำงานในโลกยุคใหม่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สำหรับประเทศไทย ภาษาอังกฤษถือเป็นภาษาที่สองที่ทุกคนจะต้องเรียนรู้ตามที่ทางกระทรวงศึกษาธิการได้มีการจัดในหลักสูตรการศึกษา ซึ่งมีกำหนดให้เรียนตลอดหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) ทั้งนี้ในองค์กรที่มีบุคลากรชาวต่างชาติร่วมทำงาน ภาษาอังกฤษถือเป็นภาษาหลักที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นบุคลากรจึงจำเป็นต้องมากที่จะต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ในปัจจุบันมีการนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิต รวมไปถึงการศึกษาเรียนรู้เพื่อฝึกพัฒนาทักษะต่างๆให้เป็นเรื่องที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในเรื่องการจัดการ จึงทำให้หลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์ค่อนข้างเป็นที่นิยม และตอบโจทย์ของคนในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก จากจำนวนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ในช่วงโควิด ที่มีการเติบโตขึ้นเป็น 3 เท่าจากก่อนหน้านี้นี้ (Wanpen Puttanont, 2563) หลายองค์กรจึงมีการนิยมเลือกใช้ประโยชน์ของการเรียนออนไลน์ ในการจัดโปรแกรมการเรียนรู้เพื่อฝึกพัฒนาทักษะต่างๆ ให้พนักงานได้เข้าร่วมฝึกฝนความรู้ความสามารถ ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานของทั้งคน และองค์กรให้มีการพัฒนาอยู่เสมอ ในขณะที่เดียวกันก็ช่วยให้ลดต้นทุนการฝึกอบรมของพนักงาน และหันไปใช้ระบบการเรียนรู้บนออนไลน์แทน ซึ่งระบบคอร์สเรียนออนไลน์นั้นถูกปรับเปลี่ยนวิธีการนำเสนอหรือการสอนไปได้หลายรูปแบบ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับความตื่นตาตื่นใจในขณะที่เรียน รวมถึงใส่สื่อช่วยสอนได้หลายประเภท เช่น วิดีโอ เสียง กราฟิก เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาได้เร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถใส่ เกม(Gamification) แบบทดสอบ การบ้าน ลงไปในสื่อการสอนออนไลน์ เพื่อให้ผู้เรียนนำไปทำเพื่อเพิ่มความเข้าใจในเนื้อหาได้เช่นเดียวกัน (บริษัท ทีโอที จำกัด มหาชน, 2563) การที่องค์กรจะพัฒนาไปข้างหน้าอย่างเต็มประสิทธิภาพล้วนต้องอาศัยบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงในบรรดาในเป้าหมาย สำหรับองค์กรที่ใช้ภาษาสำหรับสื่อสารหลักเป็นภาษาอังกฤษ

บุคลากรจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาทักษะทุกด้านที่เกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญ โดยผ่านการฝึกอบรมหรือเปิดคอร์สเรียนเพื่อยกประสิทธิภาพ และทักษะการทำงานของบุคลากรให้สูงขึ้น ซึ่งถือเป็นหนึ่งในกระบวนการที่สำคัญที่องค์กรยุคใหม่ควรที่จะมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาฝึกฝนความรู้ความสามารถ และนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลจากการศึกษา (Mallee, 2018) พบว่าบริษัทที่มีการจัดหลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะต่างๆ ในองค์กร และการจัดการฝึกอบรม จะช่วยให้พนักงานทำงานได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น 37% ซึ่งส่งผลต่อภาพรวมขององค์กรที่มีผลงานและรายได้ที่เพิ่มขึ้นถึง 21%

โรงเรียนนาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะและความรู้ให้แก่พนักงานเป็นอย่างมาก เคยมีการจัดคอร์สเรียนเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานมาแล้วหลายครั้ง ไม่ว่าจะเป็นคอร์สเรียนเพื่อฝึกทักษะโปรแกรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ และการอบรมเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม รวมไปถึงการจัดการจัดคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ เพื่อให้พนักงานได้ฝึกพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ โดยเปิดให้พนักงานที่สนใจในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ มาลงทะเบียนเรียนในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งองค์กรมีความมุ่งมั่นให้พนักงานได้ทำการฝึกฝนความรู้ และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษ และสามารถเอามาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่ผ่านมามีการเปิดคอร์สเรียนเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษผ่านแอปพลิเคชันในรูปแบบออนไลน์ ให้แก่พนักงานล่าสุด ในช่วงวันที่ 6 มกราคม พ.ศ.2564 ถึง 5 เมษายน พ.ศ.2564 จากผลจำนวนพนักงานที่ลงทะเบียนเรียน และจำนวนชั่วโมงการเข้าเรียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงานที่ลงทะเบียนเรียนก่อนข้างคำ จากจำนวนพนักงานสัญชาติไทย จำนวน 103คน มีผู้ลงทะเบียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์เพียง 55คน และผู้ที่มีประวัติการเข้าเรียนครบจำนวนชั่วโมงตามหลักสูตร 30ชั่วโมงขึ้นไป มีเพียงจำนวน 13คน คิดเป็น 23.64% ของจำนวนผู้ลงทะเบียนเรียนทั้งหมด จึงเป็นผลทำให้การเปิดคอร์สเรียนเพื่อพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษออนไลน์ ในอนาคตยังอยู่ในการพิจารณาของทางองค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งานระบบคอร์สเรียนออนไลน์ที่ผ่านมามีด้วยเรื่องปัญหา หรือด้วยสาเหตุต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาหลักสูตรในอนาคต โดยคาดว่าหากผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการแสดงออกถึงการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เกี่ยวกับคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ จะทำให้การจัดการเกี่ยวกับโปรแกรมคอร์สเรียนออนไลน์ที่จะมาเพิ่มศักยภาพภาษาอังกฤษให้แก่พนักงานในองค์กร

ในอนาคตมีประสิทธิภาพทั้งต่อผู้เรียนที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง และองค์กรเองที่จะได้พนักงานที่มีความสามารถในด้านทักษะภาษาอังกฤษเพื่อความพร้อมที่จะนำองค์กรก้าวไปสู่ระดับสากล

1.2 คำถามการวิจัย

1. พนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร
2. การรับรู้ประโยชน์สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ได้หรือไม่
3. ความง่ายต่อการใช้งานสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ได้หรือไม่
4. ทักษะคิดในการใช้งานสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ได้หรือไม่

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน
2. การรับรู้ประโยชน์สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์
3. ความง่ายต่อการใช้งานสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์
4. ทักษะคิดในการใช้งานสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

1.4 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอายุงาน) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ประโยชน์ที่สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

3. เพื่อศึกษาความง่ายต่อการใช้งานที่สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน
โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

4. เพื่อศึกษาทัศนคติในการใช้งานที่สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน
โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสัญชาติไทยในโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า
จังหวัดนนทบุรี ที่มีประวัติการลงทะเบียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ จำนวน 55 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการ
ใช้งาน ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์: กรณีศึกษาพนักงาน
โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

3. ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ

อายุ

ระดับการศึกษา

อายุงาน

2. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน

การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน

ทัศนคติในการใช้งาน

ตัวแปรตาม

1. ความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนออนไลน์

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลสำหรับวิจัย ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 ถึงวันที่ 1
มีนาคม 2565 จนเสร็จสิ้นการวิจัยเป็นเวลาประมาณ 2 เดือน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอายุงาน) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ และเพื่อให้ทราบว่าการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งานของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานได้ อันจะนำไปสู่บรรยากาศการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ ผู้เรียนมีความเต็มใจที่จะเรียน และสามารถเก็บเกี่ยวความรู้ที่ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อนำข้อมูล และข้อคิดเห็นของผู้เรียนมาพิจารณาปรับปรุงคอร์สเรียนออนไลน์ให้มีความน่าสนใจ เหมาะสมกับผู้เรียน เพื่อดึงดูดให้ผู้เรียนมาลงทะเบียนเรียนมากยิ่งขึ้นในอนาคต

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง พนักงานสัญชาติไทยในองค์กร โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี ที่ลงทะเบียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ หมายถึง คอร์สเรียนอังกฤษออนไลน์ในชื่อแอปพลิเคชัน Dyned

ปัจจัยส่วนบุคคล ในที่นี้หมายถึง ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ในที่นี้หมายถึง มุมมองความคิดเห็น หรือความรู้สึกนึกคิดต่อระบบการเรียนออนไลน์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนออนไลน์ (ฐาณัฐ ทับทิมทอง, จรัชวรรณ จันทรรัตน์, 2561) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ยกองค์ประกอบเพื่อมาเป็นข้อมูลในการวัดความคิดเห็นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนออนไลน์ 3 ด้าน ประกอบด้วย 1.) การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน 2.) การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน 3.) ทัศนคติในการใช้งาน

ความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนออนไลน์ ในที่นี้หมายถึง ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ (นิชาภา นักราภิบาล, 2561)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ทำขึ้นเพื่อศึกษา “การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์: กรณีศึกษาพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี” โดยได้มีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จ.นนทบุรี
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนออนไลน์
- 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ข้อมูลโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จ.นนทบุรี

- 2.1.1 ประวัติโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า (Denla British School – DBS)



ภาพที่ 2.1 Logo โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า (Denla British School – DBS)

ที่มา: Website://www.dbsbangkok.ac.th (2565)

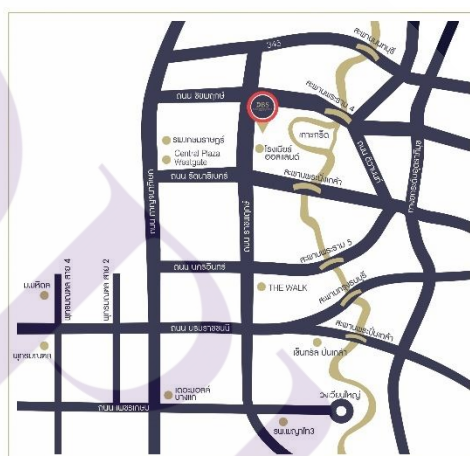
โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ตั้งอยู่บนเนื้อที่ประมาณ 22 เอเคอร์ (55 ไร่) โดยโรงเรียนได้รับการออกแบบโดยสถาปนิกที่ได้รับรางวัล และได้แรงบันดาลใจจากวิสัยทัศน์ของ DBS

ในการให้การศึกษาที่โดดเด่น อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ประกอบด้วย: ด้านการกีฬาได้แก่ สระว่ายน้ำ โรงยิม ลู่วิ่งกลางแจ้ง สนามเทนนิส สนามบาสเก็ตบอล ศูนย์ออกกำลังกาย และสนามฟุตซอล สนามกอล์ฟ, ด้านการดนตรี การเต้นรำ และการละคร ได้แก่ โรงละคร Black Box สตูดิโอเต้นรำ และในอนาคตจะมีการสร้างโรงละครหรือหอประชุมขนาด 660 ที่นั่ง ที่มาพร้อมกับระบบภาพและเสียงใหม่ล่าสุด, ด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ได้แก่ พื้นที่ Maker Space และ MacLab เพื่อให้นักเรียนได้ใช้เทคโนโลยีเพื่อฝึกฝนทักษะความคิดสร้างสรรค์ สิ่งอำนวยความสะดวกอันโดดเด่นมากมายเหล่านี้จะช่วยให้เด็กนักเรียนมีสภาพแวดล้อมที่ดีเยี่ยมไว้ใช้ฝึกฝนทุกด้านของกระบวนการเรียนรู้ ก่อตั้งโดยอาจารย์อารีย์ ปาลเดชพงศ์ เป็นโรงเรียนอยู่ในเครือเดียวกับโรงเรียนอนุบาลเด่นหล้า (Denla Kindergarten) ที่ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2522 ตั้งอยู่บน ถนนเพชรเกษม ปากซอยหมู่บ้านเศรษฐกิจ มีเปิดการเรียนการสอนในระดับชั้นเตรียมอนุบาล ถึงชั้นอนุบาล 3 และโรงเรียนเด่นหล้า พระราม 5 (Denla Rama V School) ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2549 ตั้งอยู่บนถนนนครินทร์ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พ.ศ. 2560 จากนั้นได้ทำการเปิดโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า (Denla British School - DBS) โดยจัดการเรียนการสอนตามระบบอังกฤษ ตั้งแต่ระดับชั้น Pre Early Year - Year 13 (เทียบเท่า เตรียมอนุบาล-ม.6) หลักสูตร DBS เป็นรูปแบบโรงเรียนเอกชนอังกฤษ หลักสูตรนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศของโรงเรียนเอกชนและหลักสูตรการศึกษาแห่งชาติของประเทศไทย การศึกษาในหลักสูตร โรงเรียนเอกชนของอังกฤษถือว่าเป็นหนึ่งในหลักสูตรที่ดีที่สุดในโลก เรายังมุ่งเน้นเตรียมนักเรียนให้พร้อมสำหรับการสอบ IGCSE และ A-Level เพื่อให้แน่ใจว่าพวกเขาจะเติบโตไปเป็นผู้ที่มีความรอบรู้และยอดเยี่ยมในทุกด้าน เพื่อมอบประสบการณ์ที่หลากหลายให้แก่เด็ก ๆ ในสาขาวิชาต่าง ๆ ตั้งแต่วิชาพื้นฐาน ไปจนถึงทัศนศิลป์ และศิลปะการแสดง ไอที และกีฬา ทั้งนี้เพื่อช่วยให้นักเรียนแต่ละคนสามารถค้นพบความหลงใหลและความสนใจของตนเอง พร้อมกันนี้ เรายังเล็งเห็นถึงความสำคัญของภาษาต่างประเทศ และจะแบ่งช่วงเวลาเรียนเพิ่มเติมและเพียงพอให้นักเรียนได้พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง รวมถึงความเชี่ยวชาญในภาษาไทยด้วย ครูประจำชั้นและครูผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางของเราเปี่ยมไปด้วยความรู้เชิงลึก และพร้อมที่จะสนับสนุนและเติมเต็มให้เด็กแต่ละคนบรรลุเป้าหมายของพวกเขาและได้พัฒนาความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ



ภาพที่ 2.2 บรรยากาศโรงเรียนนานาชาติเด็นหล้า (Denla British School – DBS)

ที่มา: Website://www.dbsbangkok.ac.th (2565)



ภาพที่ 2.3 แผนที่โรงเรียนนานาชาติเด็นหล้า (Denla British School – DBS)

ที่มา: Website://www.dbsbangkok.ac.th (2565)

2.1.2 โครงการคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

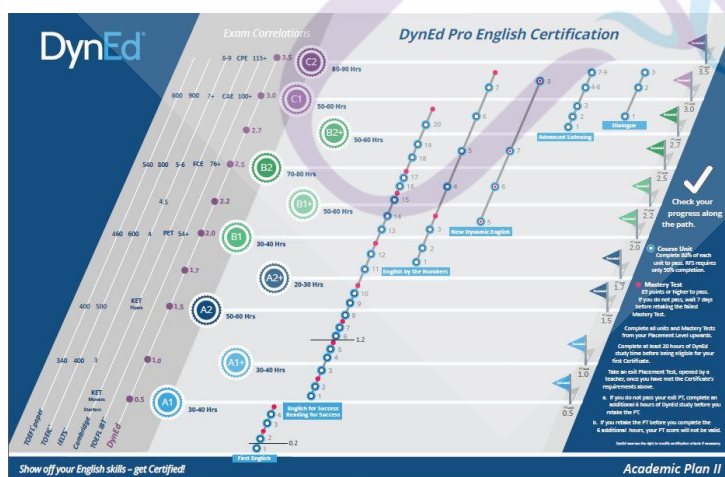
จากที่ผ่านมามีการเปิดโครงการเพื่อเสริมทักษะพัฒนาภาษาอังกฤษในแก่พนักงาน ในช่วงวันที่ 6 มกราคม พ.ศ.2564 ถึง 5 เมษายน พ.ศ.2564 ระยะเวลาเรียน 2-3 เดือน โดยคอร์สเรียนออนไลน์ที่นำมาเป็นหลักสูตรในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ให้แก่พนักงานนั้น เป็นคอร์สเรียนผ่านโปรแกรมออนไลน์ E-Learning Dyned ซึ่งมีหลักสูตร เน้นวิธีการสอนภาษาอังกฤษผ่านแอปพลิเคชัน มีเนื้อหา และระดับความยาก-ง่าย ตามระดับของผู้เรียนแต่ละคน โดยจะมีการสอบวัดระดับก่อนเรียนในครั้งแรก สำหรับคอร์สเรียนออนไลน์ E-Learning นี้ หากผู้เรียนสามารถเรียนให้

ครบชั่วโมงตามที่กำหนด จำนวน 30 ชั่วโมงขึ้นไป จะได้รับใบประกาศนียบัตร เรียนครบชั่วโมงตามที่กำหนดจากทาง โปรแกรมคอร์สเรียนดังกล่าว และหากผู้เรียนคนใดที่สามารถสอบข้ามระดับได้ด้วย จะได้รับใบประกาศนียบัตรเพิ่มอีก 1 ใบ เป็นใบรับรองความสามารถทางภาษาอังกฤษ สำหรับการรับรองความสามารถทางภาษาอังกฤษของโปรแกรมเรียนออนไลน์นี้ คือระบบที่บ่งบอกและยืนยันระดับความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษอ้างอิงตามกรอบมาตรฐานความสามารถทางภาษาอังกฤษของประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรปหรือ CEFR และระบบสากลที่น่าเชื่อถือเพื่ออธิบายระดับทักษะภาษาอังกฤษซึ่งพัฒนาโดยสภายุโรประดับความสามารถทางภาษาอังกฤษตามกรอบ CEFR เป็นหลักพื้นฐานของแบบทดสอบที่มีชื่อเสียงมากมายรวมถึง IELTS และ Cambridge ทั้งยังได้รับการรับรองอย่างต่อเนื่องจากกระทรวงศึกษาธิการทั่วโลกในการกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานของหลักสูตรภาษาอังกฤษระดับประเทศตลอดระยะเวลากว่า 20 ปี



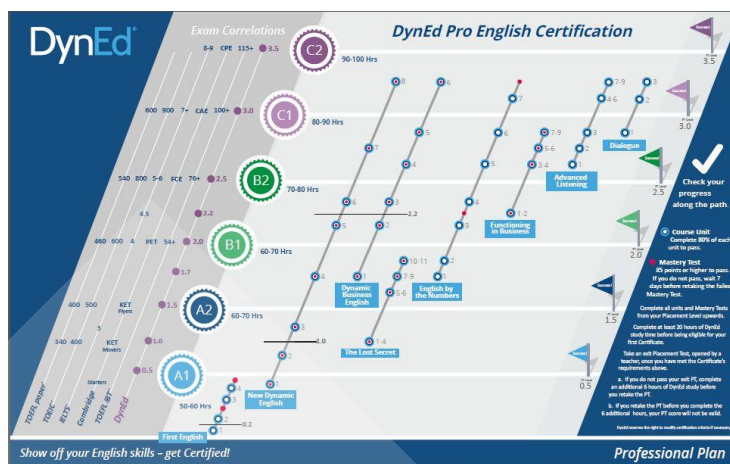
ภาพที่ 2.4 Logo Application Dyned

ที่มา: Website://www.dyned.co.th/tools-services/certification/ (2565)



ภาพที่ 2.5 แผนระบบการเรียนหลักสูตรวิชาการ

ที่มา: Website://www.dyned.co.th/tools-services/certification/ (2565)



ภาพที่ 2.6 แผนระบบการเรียนรู้หลักสูตรเพื่อธุรกิจ

ที่มา: Website://www.dyned.co.th/tools-services/certification/ (2565)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

2.2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

เอกถักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เป็นที่ไปได้โดยสิ่งที่ตามมา คือก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับ

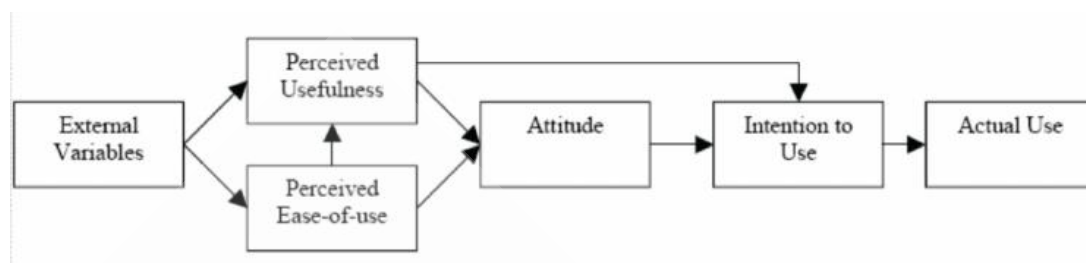
Everett Roger (1995) เชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และวัฒนธรรมเกิดขึ้นจากการแพร่กระจายของสิ่งใหม่ จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง และมีการยอมรับนวัตกรรมใหม่นั้น อาจจะเป็นความรู้ ความคิด เทคนิค หรือเทคโนโลยี

สิงหะ ลวีสุข และสุนันทา วงศ์ตุรภัทร (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆเกี่ยวกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน คือ (1)พฤติกรรม (2)ทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีและ (3)การใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งาน และอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากกาที่ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะ

ฐาณัฐ ทับทิมทอง และจรัสวรรณ จันทร์ตัน (2561) กล่าวว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TheTechnology Acceptance Model - TAM) ของ Davis (1989) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ และนำมาซึ่งความคิดเห็นและความพึงพอใจ ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ ได้แก่ มีทั้งสิ้น 4 ปัจจัย ได้แก่ “ตัวแปรภายนอก” (External Variables) “การ

รับรู้ความง่ายในการใช้งาน” (Perceived Ease of Use) “การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้” (Perceived Usefulness) “ทัศนคติ” (Attitude)



ภาพที่ 2.7 ฟังแนวความคิดทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (Technology Acceptance Model)

ที่มา: Davis, 1989

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยีนั้นเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลตัดสินใจในการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งปัจจัยนี้สามารถส่งผลมาสู่ความคิดเห็น และความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีนั้น สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ยกปัจจัยมา 3 ด้านเพื่อทำการศึกษาความคิดเห็น ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ได้แก่ 1) การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) 3) ทัศนคติในการใช้งาน (Attitude) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี

เกวรินทร์ ละเอียดคินันท์ (2559) การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้งานจริงส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมา คือ พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ด้านทัศนคติที่มีต่อสื่อออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่ายในการใช้งาน พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ และการยอมรับเทคโนโลยีด้านความตั้งใจที่จะใช้ตามลำดับ

ฐาณัฐ ทับทิมทอง และจรัลวรรณ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสินกรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินจำนวน 399 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการ

รับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน และด้านทัศนคติ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญในทิศทางตรงกันข้าม ส่วนด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งานนั้น ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน

ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมติฐานงานวิจัยได้ ปัจจัยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ที่ประกอบด้วย 3 ปัจจัย 1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) 2) การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) 3) ทัศนคติ (Attitude) สามารถนำมาใช้เป็นปัจจัยวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบเรียนออนไลน์ของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์

เสก ชาญประเสริฐ (2553) ให้ความหมายของการรับรู้ประโยชน์ Perceived Usefulness หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคล ที่มีต่อการใช้งานระบบว่าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน ในส่วนของระดับความเชื่อของบุคคลที่มีต่อระบบพิเศษใดๆนั้น จะไม่ต้องการความพยายามในการใช้งานมากนัก ซึ่งก็คือการใช้งานง่ายนั่นเอง

Amaro & Duarte (2015) ได้ศึกษาและพัฒนาการรับรู้ประโยชน์ซึ่งพัฒนาจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model – TAM) เพื่อเป็นประโยชน์แก่การบริการออนไลน์ซึ่งประกอบด้วย ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ในด้านความสะดวกสบาย ความเพลิดเพลิน และความประหยัดเวลา

Zeithaml (1998) กล่าวถึงคุณค่าที่รับรู้ หมายถึงการประเมินโดยรวมของผู้ใช้งานที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ

Alderfer (1969) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์ด้านจิตใจอารมณ์ หมายถึง ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness) ที่ต้องการผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน หรือ ต้องการได้รับการยอมรับ การเป็นพวก การยอมรับร่วมรับรู้ และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกัน

Davis (1989) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์ที่เป็นระดับความเชื่อส่วนบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีที่มีการใช้งานที่ไม่ยากเกินไป การยอมรับถึงประโยชน์ ได้ระบุคำจำกัดความ คือ ระดับความเชื่อที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการรับรู้ประโยชน์ในงานวิจัยนี้คือ ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการเรียนผ่านระบบออนไลน์ว่ามี

ประโยชน์ ซึ่งจะส่งผลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งาน และแสดงออกถึงพฤติกรรมการความตั้งใจในการใช้งาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ประโยชน์

ปิยนุช พละเยี่ยม และชลิตา ศรีนวล (2561) ศึกษาความตั้งใจใช้บริการทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบพร้อมเพย์ ตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) เก็บข้อมูลตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทัศนคติด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายที่เกิดจากการใช้งาน ความไว้วางใจของผู้บริโภค มีอิทธิพลต่อระดับความตั้งใจใช้บริการทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์มีระดับนัยยะสำคัญ 0.05

กรณษา แสสนละเอียด, พิรภาว ทีวีสุข และศิริไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2560) ที่ทำการศึกษารายการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การรับรู้ประโยชน์ รองลงมาคือ การรับรู้ความเสี่ยง อิทธิพลทางสังคม ทัศนคติที่มีต่อการใช้ และการรับรู้ความง่าย ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่าย ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านการรับรู้ความเสี่ยง และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้มีผลต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้ บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่การรับรู้ประโยชน์ไม่มีผล ต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการ

ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมติฐานงานวิจัยได้ ว่า การรับรู้ประโยชน์เกี่ยวกับคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบเรียนออนไลน์ของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า

2.2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความง่ายต่อการใช้งาน

ลลิตา อัครชัยนิตย์ (2562) กล่าวว่าความรู้สึกของผู้ใช้เกี่ยวกับความง่ายต่อการให้บริการต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะทำให้ผู้ใช้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการ และเกิดความต้องการที่จะใช้ต่อไป

Park (2010) กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานนั้นเป็นความคาดหวังของผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีว่าจะสามารถใช้ได้ง่ายดายโดยไม่ต้องใช้ความพยายาม และระบบนั้นจะต้องสามารถที่จะจดจำได้ง่ายไม่ซับซ้อน

Davis et al. (1989) กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการศึกษ พฤติกรรมของผู้บริโภคเนื่องจากเป็นกระบวนการที่ทำให้รับรู้ถึงปัญหา และสามารถนำไปแก้ไข ปัญหาเหล่านั้นได้อย่างตรงจุด

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดเกี่ยวกับความง่ายต่อการใช้งานข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความง่ายต่อการใช้งานในงานวิจัยนี้คือ สิ่งที่จะทำให้ผู้ใช้งานระบบเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์รับรู้ และคาดหวัง เพื่อการเข้าถึงระบบการเรียนรู้ได้ง่าย ซึ่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความง่ายต่อการใช้งาน

นฤมล ยิมะลี (2561) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันชมภาพยนตร์ และซีรีส์ของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการสื่อสารปากต่อปากผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความเห็นโดยภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ในขณะที่การรับรู้ประโยชน์ด้านความสะดวกสบาย ไม่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันชมภาพยนตร์และซีรีส์ของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

วิรัชฐา สุริยไพฑูรย์ (2559) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรับรู้ความมีประโยชน์และความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจซื้อสินค้าแฟชั่นของผู้บริโภคผ่านระบบพาณิชย์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน จังหวัดสงขลา และมีความสนใจในการซื้อสินค้าแฟชั่นผ่านระบบพาณิชย์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 384 คน ผลวิจัยด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคพบว่า การรับรู้ความมีประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายมีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติในการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้การมีประโยชน์ในการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่

ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมติฐานงานวิจัยได้ว่า ความง่ายต่อการใช้งานของระบบคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในเชิงบวก ต่อการใช้งานระบบเรียนออนไลน์ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า

2.2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ปิยนุช พละเยี่ยม และชลิตา ศรีนิวล (2561) กล่าวว่า ทัศนคตินั้นส่งผลต่อการความตั้งใจใช้เทคโนโลยีนั้นจะเชื่อมโยงกับการตัดสินใจที่จะเลือกหรือกระทำ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายชัดเจนต่อสิ่งที่ปรารถนา และแสดงออกตามที่มีทัศนคติหรือความเชื่อต่อสิ่งนั้น สิ่งที่สำคัญของการนำเทคโนโลยีไปใช้ให้ประสบความสำเร็จนั้นคือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานของเทคโนโลยี หากผู้ใช้งานไม่รับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ไม่รับรู้ถึงประโยชน์เหล่านั้นจะทำให้ขาดยอมรับ และหากไม่รับรู้ความง่ายต่อการใช้งานก็จะยากที่จะถูกนำไปทดลองใช้ นอกจากนี้ความเชื่อถือ หรือความไว้วางใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องกล่าวถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ต้องทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อถือก่อนจึงจะเกิดการยอมรับ หรือตั้งใจใช้เทคโนโลยีนั้น

Chaveesuk & Wongchaturapat (2013) กล่าวว่า ทัศนคติ พฤติกรรม และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่าย นั้นเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆที่เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยี

Roger (1978: 208 - 209) อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533, น.122) ได้กล่าวว่า ทัศนคตินั้นเป็นดัชนีที่ชี้ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไร ต่อบุคคล วัตถุ หรือสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงสถานการณ์ต่างๆด้วย ซึ่งทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อของบุคคลที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติ จึงถือเป็นการพร้อม ที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นรูปแบบของการประเมิน เพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบ

สมเกียรติ ฉายไช่น (2539) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจถึงหนึ่งสิ่งใดสามารถใช้ทดแทนกันได้เนื่องจากมีความหมายคล้ายกันคือผลที่เกิดจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดนั้นทัศนคติทางบวกจะส่งผลให้เห็นถึงความพึงพอใจในทำนองเดียวกัน

Ajzen (1991) และ Davis (1989) ได้นำทฤษฎีของ Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989) มาประยุกต์กับการพยากรณ์ พฤติกรรม และความเข้าใจของมนุษย์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ 1) External Variable หมายถึง อิทธิพลของตัวแปรภายนอกสร้างจากการรับรู้ให้แต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลแตกต่างกัน ซึ่งได้แก่ ประสิทธิภาพ ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อ และพฤติกรรมทางสังคม 2) Perceived Usefulness หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ซึ่งเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลกล่าวคือ แต่ละคนจะรับรู้ได้ว่า เทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาหรือศักยภาพผลงานของตนเองได้อย่างไรบ้าง 3) Perceived Ease of Use หมายถึง การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในปริมาณหรือความสำเร็จที่จะได้รับว่าตรงกับที่ต้องการหรือไม่ 4) Attitude toward Use หมายถึง ทัศนคติที่มีต่อการใช้ว่า แต่ละบุคคลมีความสนใจที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีหรือยอมรับการใช้งาน 5) Behavioral Intention to Use

หมายถึง การตั้งใจที่จะใช้งานซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล มีพฤติกรรมสนใจที่จะใช้เทคโนโลยี 6) Actual Systems Use หมายถึง การที่แต่ละ บุคคลยอมรับเทคโนโลยี และนำมาใช้งานจริง

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้งาน สามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติในการใช้งานในวิจัยนี้คือตัวชี้วัดพฤติกรรมที่จะส่งผลถึงการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคล ที่จะส่งผลออกมาเป็นเป็นพฤติกรรม และความพึงพอใจต่อระบบเรียนออนไลน์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

รัชพรรณ ยศนาม (2560) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและทัศนคติต่อของรางวัล (Rewards) ที่ส่งผลต่อการสร้าง Loyalty Program ในบัตรเครดิตโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานบัตรเครดิต จำนวน 20 คน ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติต่อความพึงพอใจ และการเลือกของรางวัลจากการสะสมแต้มบัตรเครดิตนั้นแตกต่างกันไปตามเกณฑ์ด้าน ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ และ อายุ โดยพบว่า กลุ่มเพศชาย มีความพึงพอใจในสินค้าจำเป็น (Necessity) ส่วนเพศหญิงพึงพอใจในสินค้าหรูหรา (Hedonic Luxury) ในขณะที่เกณฑ์ด้านอายุ พบว่ากลุ่ม Gen X จำนวนทั้งหมดพึงพอใจและเลือกสินค้าหรูหรา (Hedonic Luxury) ส่วนในกลุ่ม Gen Y นั้นมีความพึงพอใจและความชื่นชอบแตกต่างกันไปตามไลฟ์สไตล์ที่แตกต่างกัน ซึ่ง นอกเหนือจากทัศนคติของกลุ่มคนแต่ละประเภทที่ต่างกันแล้ว

พัชชา รวยจินดา และดิเรก เอกบวรวงศ์ (2563) ศึกษาการเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อการ เรียนออนไลน์รูปแบบวิดีโอและถ่ายทอดสดของนักศึกษาแพทย์ปี 4 ศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้น คลินิก โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามรายงานตนเอง จากตัวอย่าง จำนวน 30 คน ที่มาจากการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ผลการวิจัยพบว่าเจตคติที่มีต่อการเรียน ออนไลน์รูปแบบวิดีโอและถ่ายทอดสด มีความแตกต่างในแต่ละประเด็น ดังนี้ 1) ด้านอาจารย์ผู้สอน เห็นว่าการเรียนออนไลน์รูปแบบวิดีโอกล่าวถึงเนื้อหาได้อย่างไม่เร่งรีบแต่ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ผู้สอน และผู้เรียนน้อยกว่ารูปแบบถ่ายทอดสด 2) ด้านเนื้อหาการเรียนออนไลน์รูปแบบวิดีโอมี ประโยชน์ในการทบทวนเนื้อหาซึ่งไม่เหมาะกับเนื้อหาที่เกี่ยวกับการความคิดเห็นหรือปฏิบัติ ต่างจากรูปแบบถ่ายทอดสด 3) ด้านตัวผู้เรียนการเรียนออนไลน์รูปแบบวิดีโอสามารถเลือก เรียนตามความสะดวกแตกต่างกับรูปแบบถ่ายทอดสดที่เข้าเรียนในช่วงเวลาที่กำหนด 4) ด้าน อุปกรณ์การเรียนออนไลน์รูปแบบวิดีโอเมื่อประสบปัญหาไฟดับสัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้อง สามารถรับชมภายหลังได้ ส่วนรูปแบบถ่ายทอดสดมีผลต่อการเข้าเรียน และ 5) ด้านสิ่งแวดล้อมการเรียนออนไลน์รูปแบบวิดีโอจะมีความสะดวกในการเลือกสถานที่เรียนอิริยาบถและการแต่งกาย มากกว่ารูปแบบถ่ายทอดสด

ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมติฐานงานวิจัยได้ว่า ทักษะคติสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจที่บุคคลมีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ และสามารถแสดงออกมาผ่านความคิดเห็นตามความรู้ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนออนไลน์

ความหมายของความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนออนไลน์

Shelli (1995) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

พัฒนา พรหมณี, ยูพิน พิทยาวัฒน์ชัย และจีระศักดิ์ ทัพพา (2563) กล่าวว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ภาวะของอารมณ์ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งมาจากสิ่งที่บุคคลคาดหวัง หรือต้องการ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่คาดไว้

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานวิจัยนี้คือ ทักษะคติหรือความรู้สึกเชิงบวกต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษ ผ่านระบบออนไลน์ของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันตามความต้องการส่วนบุคคล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนออนไลน์

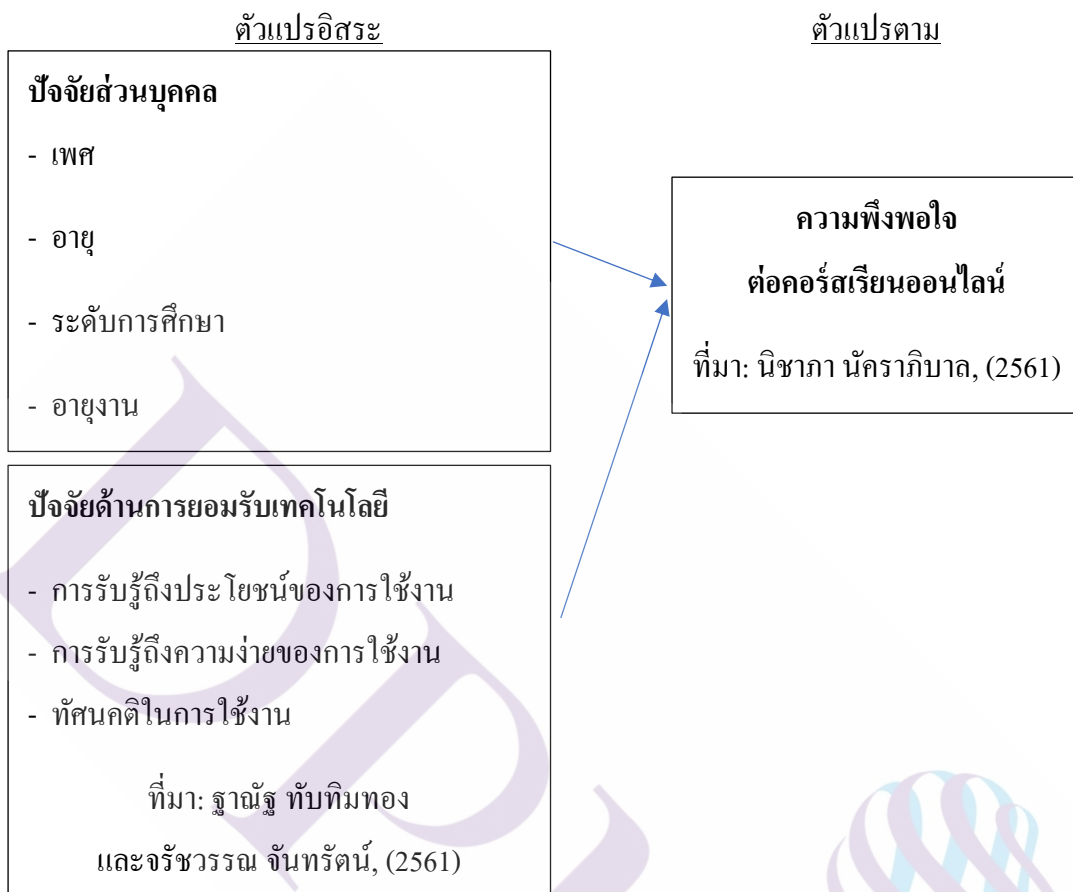
นิชาภา นักราภิบาล (2561) ศึกษาอิทธิพลการรับรู้ประโยชน์ ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำคอร์สเรียนออนไลน์ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์ ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำคอร์สเรียนออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สุขนิษฐ์ สังขสูตร และจอมเดช ตริเมฆ (2564) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ในสถานการณ์การระบาดของ โรคติดเชื้อ โควิด-19 ของมหาวิทยาลัยรังสิต กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนในระบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยรังสิตในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านหลักสูตร/เนื้อหา ($\bar{X} = 3.86$) ส่วนการวัดและการประเมินผลมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.44$)

อโรชา ทองลาว, พัลลภ สุวรรณฤกษ์, สมเกียรติ ไทยปรีชา และศศิณ เทียนดี (2564) ทำการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ประจำภาคต้น ปีการศึกษา 2563 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความแตกต่างของเพศ อายุ ชั้นปี และคณะที่สังกัด ไม่มีผลต่อระดับความ พึงพอใจ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ช่วงเวลาเรียน และรูปแบบของการจัดการเรียนการสอน 2) ช่วงเวลาที่นิสิตคิดว่าเหมาะสมต่อการเรียนออนไลน์ ได้แก่ช่วงเวลาย่ำ ตั้งแต่ 13.00-16.00 น. 3) ระยะเวลาที่เหมาะสมต่อการเรียนออนไลน์ 1.5 ชั่วโมงต่อรายวิชา 4) โปรแกรมที่เหมาะสม สะดวกต่อการเรียนการสอนมากที่สุด ได้แก่ โปรแกรม Google Classroom 5) รูปแบบที่เหมาะสม ได้แก่ การเรียนผ่าน Clip Video ร่วมกับการสอนสดในรูปแบบออนไลน์ (Live) และบันทึก Video ไว้ดูย้อนหลัง โดยนิสิตส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์พกพา (notebook computer) สำหรับการเรียนการสอนออนไลน์มากที่สุด

ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมติฐานงานวิจัยได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอายุงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน และความคิดเห็นเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อการใช้งานระบบคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการเรียนออนไลน์ของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า

2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2.8 กรอบแนวคิดวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์: กรณีศึกษาพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานสัญชาติไทย โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี ที่มีประวัติการลงทะเบียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษในรูปแบบออนไลน์ ในช่วงวันที่ 6 มกราคม พ.ศ.2564 ถึง 5 เมษายน พ.ศ.2564 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เลือกพนักงานที่มีประวัติการลงทะเบียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษในรูปแบบออนไลน์ จำนวน 55 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-end questionnaire survey) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรต่างๆจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 28 คำถาม และแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close-ended) แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choice) จำนวน 4 คำถาม ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 เพศ ชาย/หญิง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว ส่วนนี้เป็น การวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal-scale variable)

คำถามข้อที่ 2 อายุ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว ข้อนี้จะเป็นการวัด Scale แบบแบ่งเป็นตามช่วงอายุ โดยเป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตรอันดับ (Ordinal-scale variable) โดยจากแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ช่วงอายุ ดังนี้

ช่วงที่ 1	ต่ำกว่า 30 ปี
ช่วงที่ 2	30-39 ปี
ช่วงที่ 3	40 ปี ขึ้นไป

คำถามข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยเป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตรอันดับ (Ordinal-scale variable) โดยมีข้อมูล ดังนี้

1. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
2. สูงกว่า ปริญญาตรี

คำถามข้อที่ 4 ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยเป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตรอันดับ (Ordinal-scale variable) โดยมีข้อมูล ดังนี้

1. น้อยกว่า 1 ปี
2. 1-3 ปี
3. มากกว่า 3 ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ของโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า มีทั้งหมด 18 คำถาม และลักษณะของแบบสอบถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่งระดับการวัดเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีการกำหนดข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการรับรู้ประโยชน์
2. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน
3. ด้านทัศนคติในการใช้งาน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ของโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า มีทั้งหมด 6 คำถาม และลักษณะของแบบสอบถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่งระดับการวัดเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยปัจจัยด้านปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ผู้วิจัยวิเคราะห์ กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาโดยการหาพิสัยของอันตรภาคชั้น จากสูตร

$$\frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากนั้นจึงนำมาหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์ของช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.21-5.00	หมายถึง	พนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้ามีความพึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	พนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้ามีความพึงพอใจมาก
2.61-3.40	หมายถึง	พนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้ามีความพึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	พนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้ามีความพึงพอใจน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	พนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าที่มีประวัติการลงทะเบียนเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตรวจสอบความเที่ยงหรือความเชื่อมั่น (Reliability test) ของแบบสอบถาม ด้วยค่าสถิติ Alpha Cronbach's Coefficient ใช้หลักเกณฑ์สากล คือ ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามต้องไม่น้อยกว่า 0.7 ถึงจะนำไปเก็บข้อมูลจากตัวอย่างที่ตกเป็นประชากรของการศึกษานี้ โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษออนไลน์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 คน จากนั้นได้นำวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990:204) ดังนี้

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

α = ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

K = จำนวนข้อคำถาม

$\sum S_i^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

$$\text{แทนค่า } \alpha = \frac{24}{24-1} \left(1 - \frac{24.265}{382.00} \right)$$

$$= \frac{24}{23} (1 - 0.063)$$

$$= (1.04) (0.937)$$

$$= 0.97$$

โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) มากกว่า 0.7 ถือได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งจากเครื่องมือการวิจัยนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.97 ซึ่งเป็นค่าที่ถือว่าอยู่ในระดับดีมาก (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) หมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

2. แจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าที่มีประวัติการลงทะเบียนเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ โดยส่งแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์

3. ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยรวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้อง/หรือความสมบูรณ์ของแบบสอบถามด้วยตนเอง และนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเชิงสถิติ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยผ่านการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1. ในกรณีศึกษาที่ผู้วิจัยมุ่งวิเคราะห์รายละเอียดข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 55 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน โดยเป็นการนำเสนอผลการศึกษารูปแบบของการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2. สำหรับระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ใช้เป็นการนำเสนอผลการศึกษารูปแบบของค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าสูงสุด (Max) ค่าต่ำสุด (Min) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลไม่เกิน 2 ชุด ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ทำการศึกษวิเคราะห์ข้อมูลตั้งแต่ 3 ชุดขึ้นไป จะวิเคราะห์ ด้วยค่าสถิติ F-test (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากนั้น เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ (Multiple comparison) ด้วยวิธี LSD

3. ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ระหว่างตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัว ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน ทักษะคติในการใช้งาน และตัวแปรตาม 1 ตัวคือ ความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์: กรณีศึกษาพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ หรือเชิงสำรวจตัวอย่าง (Sample survey research) ซึ่งใช้ขนาดตัวอย่างที่มีประวัติการลงทะเบียนเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ จำนวน 55 คน จากนั้นนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

4.2 ระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยี วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

4.3 ระดับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

4.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

ทั้งนี้ สามารถเรียงลำดับแสดงผลการวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน และค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) พบว่าพนักงานที่ลงทะเบียนเรียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 90.90 ซึ่งมีจำนวนมากกว่าเพศชายที่มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ ของตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	5	9.10
หญิง	50	90.90
รวม	55	100

เมื่อวิเคราะห์อายุของตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่ตัวอย่างมีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และอันดับสุดท้ายคือ อายุ 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละ ของตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 30 ปี	24	44
30-39 ปี	19	34
40 ปี ขึ้นไป	12	22
รวม	55	100

เมื่อวิเคราะห์ระดับการศึกษาของตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่ตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 90.90 ซึ่งมีจำนวนมากกว่าการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีที่มี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละ ของตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	50	90.90
สูงกว่าปริญญาตรี	5	9.10
รวม	55	100

เมื่อวิเคราะห์ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) ของตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตัวอย่างมีอายุงาน มากกว่า 3 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 รองลงมาคืออายุงานระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 และอันดับสุดท้ายคือมีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละ ของตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน)

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	6	10.90
1-3 ปี	15	27.30
มากกว่า 3 ปี	34	61.80
รวม	55	100

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยี

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยี วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน ผลวิเคราะห์ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีโดยภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X}=3.43$, S.D. = 0.74) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความง่ายต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=3.79$, S.D. = 0.82) รองลงมาได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ ($\bar{X}=3.29$, S.D. = 0.90) สำหรับทัศนคติในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.22$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
1. การรับรู้ประโยชน์	3.29	0.90	ปานกลาง
2. ความง่ายต่อการใช้งาน	3.79	0.82	มาก
3. ทัศนคติในการใช้งาน	3.22	0.81	ปานกลาง
รวม	3.43	0.74	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการรับรู้ประโยชน์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.29$, S.D. = 0.90) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีสื่อมัลติมีเดียที่หลากหลาย ช่วยกระตุ้นให้ออกเรียน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.35$, S.D. = 0.93) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้น ($\bar{X}=3.24$, S.D. = 1.00) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.6

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ประโยชน์ จำแนกตามจำนวนตัวอย่าง

การรับรู้ประโยชน์	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	5	4	3	2	1			
1. คอร์สเรียน								
ภาษาอังกฤษออนไลน์มีสื่อมัลติมีเดียที่หลากหลาย ช่วยกระตุ้นให้ออกเรียน	4	22	20	7	2	3.35	0.93	ปานกลาง
	(7.21)	(40.00)	(36.36)	(12.73)	(3.64)			
2. คอร์สเรียน								
ภาษาอังกฤษออนไลน์ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้น	6	14	25	7	3	3.24	1.00	ปานกลาง
	(10.91)	(25.45)	(45.45)	(12.73)	(5.45)			
3. คอร์สเรียน								
ภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถทำให้มีความรู้มีทักษะเพื่อใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีขึ้น	5	18	24	5	3	3.31	0.96	ปานกลาง
	(9.09)	(32.73)	(43.64)	(9.09)	(5.45)			

ตาราง 4.6 (ต่อ)

การรับรู้ประโยชน์	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	5	4	3	2	1			
4. คอร์สเรียน								
ภาษาอังกฤษ	6	19	18	9	3	3.29	1.05	ปานกลาง
ออนไลน์สามารถทำ	(10.91)	(34.55)	(32.73)	(16.36)	(5.45)			
ให้ทีมมีความเข้มแข็ง								
ทำงาน และ								
ประสานงานกันได้ดี								
ขึ้น								
5. คอร์สเรียน								
ภาษาอังกฤษ	4	20	20	8	3	3.25	0.99	ปานกลาง
ออนไลน์สามารถ	(7.27)	(36.36)	(36.36)	(14.55)	(5.45)			
ยกระดับสมรรถนะ								
และประสิทธิภาพ								
ขององค์กรใน								
ภาพรวมได้								
6. คำแนะนำ หรือ								
เคล็ดลับที่ได้จากการ	7	16	22	6	4	3.29	1.07	ปานกลาง
เรียนภาษาอังกฤษ	(12.73)	(29.09)	(40.00)	(10.91)	(7.27)			
ออนไลน์มีประโยชน์								
ต่อการใช้งานใน								
ชีวิตประจำวัน								
รวม						3.29	0.90	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความง่ายต่อการใช้งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.82) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คอร์สเรียนออนไลน์สามารถทบทวนบทเรียนในระบบซ้ำได้ตลอดเวลา (\bar{X}

= 3.98, S.D. = 0.97) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือระบบคอร์สเรียนออนไลน์มีความเสถียรและรวดเร็ว (\bar{X} = 3.51, S.D. = 0.96) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.7

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านความง่ายต่อการใช้งาน จำแนกตามจำนวนตัวอย่าง

ความง่าย ต่อการใช้งาน	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
	5	4	3	2	1			
1. คอร์สเรียน ออนไลน์มีระบบที่ ง่ายต่อการใช้งาน	8 (14.55)	24 (43.64)	17 (30.91)	5 (9.09)	1 (1.82)	3.60	0.91	มาก
2. คอร์สเรียน ออนไลน์สามารถ เรียนได้ทุกสถานที่	17 (30.91)	21 (38.18)	14 (25.45)	1 (1.82)	2 (3.64)	3.91	0.99	มาก
3. คอร์สเรียน ออนไลน์สามารถ เรียนได้ทุกเวลา	17 (30.91)	23 (41.82)	12 (21.82)	1 (1.82)	2 (3.64)	3.95	0.97	มาก
4. สามารถทบทวน บทเรียนในระบบซ้ำ ได้ตลอดเวลา	19 (34.55)	21 (38.18)	11 (20.00)	3 (5.45)	1 (1.82)	3.98	0.97	มาก
5. ระบบคอร์สเรียน ออนไลน์มีความ เสถียรและรวดเร็ว	8 (14.55)	21 (38.18)	18 (32.73)	7 (12.73)	1 (1.82)	3.51	0.96	มาก
6. แอปพลิเคชันคอร์ สเรียนออนไลน์ สามารถติดตั้งได้ง่าย ในอุปกรณ์ของผู้เรียน	13 (23.64)	25 (45.45)	10 (18.18)	6 (10.91)	1 (1.82)	3.78	0.99	มาก
รวม						3.79	0.82	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติในการใช้งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.22$, S.D. = 0.81) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คอร์สเรียนออนไลน์มีสื่อการสอนที่มีความชัดเจน ทำให้เข้าใจได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.45$, S.D. = 0.86) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ทำให้รู้สึกสนุกและได้รับความรู้ในเวลาเดียวกัน ($\bar{X}=3.04$, S.D. = 1.05) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.8

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติในการใช้งาน จำแนกตามจำนวนตัวอย่าง

ทัศนคติในการใช้งาน	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	5	4	3	2	1			
1. คอร์สเรียน								
ภาษาอังกฤษ	4	14	22	10	5	3.04	1.05	ปานกลาง
ออนไลน์ทำให้รู้สึก สนุกและได้รับความ รู้ในเวลา เดียวกัน	(7.27)	(25.45)	(40.00)	(18.18)	(9.09)			
2. บทเรียน								
ภาษาอังกฤษในคอร์ สเรียนออนไลน์มี ความน่าเชื่อถือ	5	17	27	6	0	3.38	0.80	ปานกลาง
	(9.09)	(30.91)	(49.09)	(10.91)	(0.00)			
3. คอร์สเรียน								
ออนไลน์มีสื่อการ สอนที่มีความชัดเจน ทำให้เข้าใจได้ง่าย	6	20	22	7	0	3.45	0.86	มาก
	(10.91)	(36.36)	(40.00)	(12.73)	(0.00)			
4. คอร์สเรียน								
ออนไลน์มีลูกเล่นที่มี ความน่าสนใจ	7	16	18	11	3	3.24	1.09	ปานกลาง
	(12.73)	(29.09)	(32.73)	(20.00)	(5.45)			

ตาราง 4.8 (ต่อ)

ทัศนคติในการใช้งาน	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	5	4	3	2	1			
5. เนื้อหาสาระของ								
คอร์สมีความเข้มข้น	2	19	19	12	3	3.09	0.97	ปานกลาง
ทว่า เป็นไปด้วย	(3.64)	(34.55)	(34.55)	(21.82)	(5.45)			
บรรยากาศการเรียน								
การสอนที่ผ่อนคลาย								
6. การเรียน								
ภาษาอังกฤษ	4	17	22	5	7	3.11	1.10	ปานกลาง
ออนไลน์ทำให้ผู้เรียน	(7.27)	(30.91)	(40.00)	(9.09)	(12.73)			
มีความมั่นใจ								
รวม						3.22	0.81	ปานกลาง

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลวิเคราะห์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.95) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เนื้อหาของคอร์สเรียนสามารถนำมาปรับหรือประยุกต์ใช้งานในด้านอื่น ๆ ได้อย่างหลากหลาย ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 1.18) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์คุ้มค่ากับที่ใช้เวลาไปในการเรียน ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.94) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.9

ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ จำแนกตามจำนวนตัวอย่าง

ความพึงพอใจ	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
1. ท่านรู้สึกพึงพอใจ								
คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์	4 (7.27)	14 (25.45)	22 (40.00)	10 (18.18)	5 (9.09)	3.29	0.99	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์คุ้มค่ากับที่ใช้เวลาไปในการเรียน								
คอร์สเรียนออนไลน์ตอบสนองความต้องการของท่าน	5 (9.09)	17 (30.91)	27 (49.09)	6 (10.91)	0 (0.00)	3.13	0.94	ปานกลาง
3. คอร์สเรียนออนไลน์ช่วยเพิ่มทักษะด้านภาษาอังกฤษให้ท่าน								
เนื้อหาของคอร์สเรียนสามารถนำมาปรับหรือประยุกต์ใช้งานในด้านอื่น ๆ ได้	6 (10.91)	20 (36.36)	22 (40.00)	7 (12.73)	0 (0.00)	3.18	1.07	ปานกลาง
4. เนื้อหาของคอร์สเรียนสามารถนำมาปรับหรือประยุกต์ใช้งานในด้านอื่น ๆ ได้								
อย่างหลากหลาย	7 (12.73)	16 (29.09)	18 (32.73)	11 (20.00)	3 (5.45)	3.35	1.08	ปานกลาง
5. เนื้อหาของคอร์สเรียนสามารถนำมาปรับหรือประยุกต์ใช้งานในด้านอื่น ๆ ได้								
อย่างหลากหลาย	2 (3.64)	19 (34.55)	19 (34.55)	12 (21.82)	3 (5.45)	3.40	1.18	ปานกลาง

ตาราง 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
6. ผู้เรียนสามารถมีปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับระบบและเพื่อนร่วมชั้นเรียนได้เป็นอย่างดี	4	17	22	5	7	3.15	1.03	ปานกลาง
	(7.27)	(30.91)	(40.00)	(9.09)	(12.73)			
รวม						3.25	0.95	ปานกลาง

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การศึกษาในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับ “การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน” ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคอร์ตเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์: กรณีศึกษาพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี” วิเคราะห์สถิติ Independent sample t-test เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำการวิเคราะห์ข้อมูลไม่เกิน 2 ชุด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 วิเคราะห์ค่าสถิติ F-test (ANOVA) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำการวิเคราะห์ข้อมูลตั้งแต่ 3 ชุดขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี LSD และวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี (การรับรู้ประโยชน์, ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์ตเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ โดยกำหนดนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสมมติฐานการวิจัย 4 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคอร์ตเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ประโยชน์สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์ตเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

สมมติฐานที่ 3 ความง่ายต่อการใช้งานสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์ตเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

สมมติฐานที่ 4 ทักษะคิดในการใช้งานสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	Mean	S.D.	t	Sig.
ชาย	5	3.433	0.787	0.454	0.652 ^{ns}
หญิง	50	3.230	0.967		

หมายเหตุ. * ns หมายถึง ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่า Levene's Test มีค่าเท่ากับ 0.541 ค่า p-value เท่ากับ 0.652 แสดงว่า ความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มเท่ากัน พบว่า ความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ระหว่าง เพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	1.217	2	0.608	0.669	0.516 ^{ns}
	ภายในกลุ่ม	47.276	52	0.909		
	รวม	48.493	54			

หมายเหตุ. * ns หมายถึง ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุต่าง ๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 4.12 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	Mean	S.D.	t	Sig.
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	50	3.337	0.904	2.264	0.028*
สูงกว่าปริญญาตรี	5	2.367	1.016		

หมายเหตุ. * หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่า Levene's Test มีค่าเท่ากับ 0.807 ค่า p-value เท่ากับ 0.028 แสดงว่า ความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มเท่ากัน พบว่า ความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ระหว่างการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า กับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 โดยที่การตัดสินใจของการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จำแนกตามอายุงาน

ความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	1.512	2	0.756	0.836	0.436 ^{ns}
	ภายในกลุ่ม	46.981	52	0.903		
	รวม	48.493	54			

หมายเหตุ. * ns หมายถึง ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จำแนกตามอายุงาน พบว่า กลุ่มอายุงานต่าง ๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ของการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	-0.508	0.319		-1.592	0.118
การรับรู้ประโยชน์	0.228	0.116	0.215	1.959	0.056
ความง่ายต่อการใช้งาน	0.270	0.102	0.233	2.646	0.011
ทัศนคติในการใช้งาน	0.616	0.135	0.527	4.569	0.000

$n = 55, R^2 = 0.765, R = 0.875, F = 55.475, p < 0.01$

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลการถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมสามารถอธิบายถึงปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p-value) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.875 (R) และสามารถพยากรณ์ถึงปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ร้อยละ 76.5 ($R^2 = 0.765$)

สมการพยากรณ์ที่ส่งผลความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ สามารถแสดงในรูปคะแนนมาตรฐานเป็นดังนี้

$$Y = 0.233X_2 + 0.527X_3$$

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์ ($\beta = 0.215, t = 1.959, p\text{-value} = 0.056$) ความง่ายต่อการใช้งาน ($\beta = 0.233, t = 2.646, p\text{-value} = 0.011$) และทัศนคติในการใช้งาน ($\beta = 0.527, t = 4.569, p\text{-value} = 0.000$) สามารถสรุปได้ว่า ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่า ทัศนคติในการใช้งาน มีค่า $p\text{-value} = 0.000$ และค่า $\beta = 0.527$ มากที่สุด ดังนั้นทัศนคติในการใช้งาน ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มากที่สุด รองลงมา คือความง่ายต่อการใช้งาน มีค่า $p\text{-value} = 0.011$ และค่า $\beta = 0.233$ ดังนั้นความง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ในขณะที่การรับรู้ประโยชน์ มีค่า $p\text{-value} = 0.056$ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น การรับรู้

ประโยชน์ ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

ตารางที่ 4.15 ผลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอายุงาน ที่แตกต่างกัน ของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า มีความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน	
1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4 อายุงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ประโยชน์สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ความง่ายต่อการใช้งานสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ทักษะคติในการใช้งานสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์: กรณีศึกษาพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี เป็นวิจัยเชิงปริมาณหรือเชิงสำรวจตัวอย่าง (Sample survey research) จำนวน 55 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์: กรณีศึกษาพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ศึกษาการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งานที่สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูล และความคิดเห็นของผู้เรียน มาพิจารณาในการปรับปรุงคอร์สเรียนออนไลน์ให้เหมาะสมกับผู้เรียน และเพื่อให้ทราบว่า การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งานของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานได้ อันจะนำไปสู่บรรยากาศการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ ผู้เรียนมีความเต็มใจที่จะเรียน และสามารถเก็บเกี่ยวความรู้ที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวอย่าง พบว่า พนักงานที่ลงทะเบียนเรียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวนมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 30-39 ปี และน้อยที่สุดคืออายุ 40 ปี ขึ้นไป มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าเป็นส่วนมาก ซึ่งมีจำนวนมากกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และส่วนมากมีอายุงานมากกว่า 3 ปี รองลงมาคืออายุงานระหว่าง 1-3 ปี และน้อยที่สุดคือมีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยี จากการศึกษาข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความง่ายต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือการรับรู้ประโยชน์ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือทัศนคติในการใช้งาน ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ความง่ายต่อการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้ง 6 ข้อ ได้แก่ คอร์สเรียนออนไลน์สามารถทบทวนบทเรียนในระบบซ้ำได้ตลอดเวลา คอร์สเรียนออนไลน์สามารถเรียนได้ทุกเวลา คอร์สเรียนออนไลน์สามารถเรียนได้ทุกสถานที่ แอปพลิเคชันคอร์สเรียนออนไลน์สามารถติดตั้งได้ง่ายในอุปกรณ์ของผู้เรียน คอร์สเรียนออนไลน์มีระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และระบบคอร์สเรียนออนไลน์มีความเสถียรและรวดเร็ว

2. การรับรู้ประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางทั้ง 6 ข้อ ได้แก่ คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีสื่อมัลติมีเดียที่หลากหลายช่วยกระตุ้นให้อยากเรียน คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถทำให้มีความรู้ มีทักษะเพื่อใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีขึ้น คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถทำให้มีความเข้มแข็ง ทำงานและประสานงานกันได้ดีขึ้น คำแนะนำหรือเคล็ดลับที่ได้จากการเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีประโยชน์ต่อการใช้งานในชีวิตประจำวัน คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถยกระดับสมรรถนะและประสิทธิภาพขององค์กรในภาพรวมได้ และคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้น

3. ทัศนคติในการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 1 ข้อ ได้แก่ คอร์สเรียนออนไลน์มีสื่อการสอนที่มีความชัดเจน ทำให้เข้าใจได้ง่าย และข้อที่อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง 5 ข้อ ได้แก่ บทเรียนภาษาอังกฤษในคอร์สเรียนออนไลน์มีความน่าเชื่อถือ คอร์สเรียนออนไลน์มีลูกเล่นที่มีความน่าสนใจ มี การเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ทำให้ผู้เรียนมีความมั่นใจ เนื้อหาสาระของคอร์สมีความเข้มข้นทว่าเป็นไปด้วยบรรยากาศการเรียนการสอนที่ผ่อนคลาย และคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ทำให้รู้สึกสนุกและได้รับความรู้ในเวลาเดียวกัน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ จากการศึกษาข้อมูลความความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 6

ข้อ ได้แก่ เนื้อหาของคอร์สเรียนสามารถนำมาปรับหรือประยุกต์ใช้งานในด้านอื่น ๆ ได้อย่างหลากหลาย คอร์สเรียนออนไลน์ช่วยเพิ่มทักษะด้านภาษาอังกฤษให้ท่าน ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ คอร์สเรียนออนไลน์ตอบสนองความต้องการของท่าน ผู้เรียนสามารถมีปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับระบบและเพื่อนร่วมชั้นเรียนได้เป็นอย่างดี และท่านคิดว่าคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์คุ้มค่ากับที่ใช้เวลาไปในการเรียน

5.2 อภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จำแนกตามเพศ อายุ และอายุงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามเพศ อายุ และอายุงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันธิดา ทีฆภาคย์วิศิษฐ์, จินดานนท์ ศิริรัตน์ และสุภาภรณ์ นักพื่อน (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการลงทะเบียนออนไลน์เพื่อสมัครเข้าร่วม โครงการฝึกอบรมของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ อายุงาน ประเภทการจ้าง สังกัด และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันพบว่า มีผลต่อความพึงพอใจในการลงทะเบียนออนไลน์ เพื่อสมัครเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามระดับการศึกษา ระหว่าง การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า กับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยพบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ มากกว่าการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษมสิทธิ์ มลิตทอง (2554) ที่ศึกษาความพึงพอใจโดยรวมและแนวโน้มการศึกษาต่อของผู้เรียน ระดับ ปวช. และ ปวส. ที่มีต่อโรงเรียนพระรามหกเทคโนโลยี พบว่า ผู้เรียนที่มีระดับการศึกษา สาขาที่ศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อโรงเรียนพระรามหกเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ประโยชน์สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ พบว่า การ

รับรู้ประโยชน์ของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล ยิมะลี (2560) ที่ศึกษาการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการสื่อสารแบบปากต่อปาก ผ่านทาง อิเล็กทรอนิกส์ (E-word of Mouth) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันชมภาพยนตร์ และซีรีส์ของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ประโยชน์ ด้านความสะดวกสบาย ไม่ส่งผลการตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันชมภาพยนตร์ และซีรีส์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ความง่ายต่อการใช้งานสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ พบว่า ความง่ายต่อการใช้งานของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยพัชร์ ภูศิริ, สุดาวรรณ สมใจ และกัญญา ศรีวัฒนกุล (2562) ที่ศึกษา การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้การใช้งานง่าย และทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับ ของผู้บริโภคในการนำเทคโนโลยีเซลล์ต้นกำเนิดมาใช้ในศาสตร์ชะลอวัย พบว่า การรับรู้การใช้งานง่าย มีอิทธิพลโดยรวมต่อการยอมรับเทคโนโลยีเซลล์ต้นกำเนิดมาก

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ทัศนคติในการใช้งานสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ พบว่าทัศนคติในการใช้งานของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานัฐ ทับทิมทอง, จรัชวรรณ จันทร์รัตน์ (2561) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน กรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน กรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์: กรณีศึกษาพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี มีข้อที่น่าสนใจ ดังนี้

ด้านที่ 1 การรับรู้ประโยชน์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ องค์กรที่ทำการเปิดคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ให้พนักงาน ควรมุ่งเน้นในเรื่องการให้ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์จุดประสงค์ของคอร์สเรียนให้ชัดเจน ให้ผู้เรียนได้ทราบถึงประโยชน์ของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทัศนคติที่ดีในการเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ เกิดความตั้งใจในการเรียน และสามารถนำความรู้ที่ได้จากบทเรียนมาใช้ประโยชน์ได้จริง

ด้านที่ 2 ความง่ายต่อการใช้งานคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ องค์กรที่นำระบบคอร์สเรียนออนไลน์ หรือระบบการฝึกอบรมออนไลน์มาใช้ ควรคำนึงถึงรูปแบบการใช้งานของระบบนั้น ว่ามีความเหมาะสมกับผู้ใช้งานหรือไม่ รวมไปถึงการคำนึงความง่ายในการใช้งานของระบบว่าจะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียน เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งาน และเป็นการดึงดูดผู้เรียนให้มีความสนใจในการเข้าใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ

ด้านที่ 3 ทัศนคติในการใช้งานคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ เป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญมากที่สุด ควรมุ่งเน้นในการสร้างทัศนคติที่ดีต่อคอร์สเรียนออนไลน์ให้พนักงาน เนื่องจากทัศนคตินั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้เรียนสนใจในคอร์สเรียนออนไลน์ นำไปสู่ความตั้งใจเรียน และนำไปสู่ความพึงพอใจต่อการใช้งาน ซึ่งจะเป็นผลให้ผู้เรียนให้ความร่วมมือกับกิจกรรม

5.4 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์: กรณีศึกษาพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.4.1 ควรทำการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลมีความคลุ่มลึกมากยิ่งขึ้น ทั้งยังสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวในการยืนยันย้อนกลับการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ของกลุ่มตัวอย่างได้ดียิ่งขึ้น

5.4.2 ควรเพิ่มตัวแปรในการศึกษาอื่นๆ ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

5.4.3 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ เช่น ปัจจัยแรงจูงใจ ที่จะส่งผลกระตุ้นพนักงานในการเข้าร่วมคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรณษา แสนละเอียด, พีรภาว ทีวีสุข และศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล. (2560). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์).
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- เกวรินทร์ ละเอียดคตินันท์. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- เกษมสิทธิ์ มะลิตอง. (2554). ความพึงพอใจโดยรวมและแนวโน้มการศึกษาต่อของผู้เรียน ระดับปวช. และ ปวส. ที่มีต่อโรงเรียนพระรามหกเทคโนโลยี. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จรรย์ัฐ ทับทิมทอง และจรรย์วรรณ จันทร์คณ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน กรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 13. มหาวิทยาลัยรังสิต
- รัชพรรณ ยศนาม. (2560). พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและทัศนคติต่อของรางวัล (Rewards) ที่ส่งผลต่อการสร้าง Loyalty Program ในบัตรเครดิต. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นภารัตน์. (2544). ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน. กรุงเทพฯ: เฮาส์ออฟเคอร์มิสท์.
- นฤมล ยิมะลี. (2560). การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-word of Mouth) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันชมภาพยนตร์และซีรีส์ของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิชภา นักรากิบาล (2561). อิทธิพลการรับรู้ประโยชน์ ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำ คอร์สเรียนออนไลน์. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- นันทิชา ทิมภักย์วิศิษฐ์, จินดานนท์ ศิริรัตน์ และสุภาภรณ์ นักพ่อน. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการลงทะเบียนออนไลน์เพื่อสมัครเข้าร่วม โครงการฝึกอบรมของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2R e-Journal. ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน กรกฎาคม – ธันวาคม, 121-140.
- บริษัท ทีโอที จำกัด มหาชน. (2563). E-learning คืออะไร ทำไมถึงจำเป็นต่อการศึกษา. ค้นเมื่อ 1 ม.ค. 65, จาก <https://www.tot.co.th/sme-tips/SME-tips/2020/06/24/e-learning->
- ปิยบุษ พลเยี่ยม และชลิตา ศรีนวล. (2561).ความตั้งใจใช้บริการทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารปัญญาภิวัตน์.ปีที่ 10 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนกันยายน - ธันวาคม, 154-163.
- ปิยพัชร์ ภูศิริ, สุदारรรณ สมใจ และกัญญาพร ศรีวัฒนกุล. (2562).การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้การใช้งานง่าย และทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับของผู้บริโภคในการนำเทคโนโลยีเซลล์ต้นกำเนิดมาใช้ในศาสตร์ชะลอวัย. วารสารสมาคมนักวิจัย.ปีที่ 24 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม, 57-73.
- พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- พัชชา รวยจินดา และดิเรก เอกบวรวงศ์. (2563).การเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อการเรียนออนไลน์รูปแบบวีดีโอและถ่ายทอดสดของนักศึกษาแพทย์ปี 4 ศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิกโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี.วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา.28 กันยายน, 1-12.
- พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย และจิระศักดิ์ ทัพผา. (2563).แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.).ปีที่ 26 ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม-มิถุนายน, 59-66.
- โรงเรียนนานาชาติเค็นหล้า. (2565). โรงเรียนนานาชาติเค็นหล้า จ.นนทบุรี. ค้นเมื่อ 1 ม.ค. 65, จาก <https://www.dbsbangkok.ac.th>
- ลลิตา อัครชัยนิตย์. (2562). อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์และความพึงพอใจที่มีต่อความน่าเชื่อถือ ของระบบ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- วิรัชญา สุริยไพฑูริย์. (2559). อิทธิพลของการรับรู้ความมีประโยชน์และความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติและความตั้งใจซื้อสินค้าแฟชั่นของผู้บริโภคผ่านระบบพาณิชย์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี. วารสารวิชาชีพ.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- สมเกียรติ ฉายไช่น. (2539). ความพึงพอใจของพนักงานสหกรณ์ที่มีต่อหน้าที่การงานและผลตอบแทนที่ได้รับ. กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายวิจัยการพัฒนางานสหกรณ์. กองวิชาการ. กรมส่งเสริมการเกษตร.
- สิงหะ นวิสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. KMITL Information Technology Journal, (Jan. – Jun. 2012).
- ศุขนิษฐ์ สังขสูตร และจอมเดช ศรีเมฆ. (2564). การศึกษาความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ของมหาวิทยาลัยรังสิต. วารสารงานประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2564.30 เมษายน, 1-12.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533: 122). การสื่อสารกับสังคม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสก ชาญประเสริฐ. (2553). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบERP ของเขื่อนอุบลรัตน์ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อโรชา ทองลาว, พัลลภ สุวรรณฤกษ์, สมเกียรติ ไทยปรีชา และศสิน เทียนดี. (2564). การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ประจำภาคต้น ปีการศึกษา 2563. วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ.ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม, 617-632.
- เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. (2554). ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- DynEd International.(2565). หลักสูตรภาษาอังกฤษของ DynEd. ค้นเมื่อ 1 ม.ค. 65, จาก <https://www.dyned.co.th/tools-services/certification/>
- Wanpen Puttanont. (2563). คอร์สออนไลน์ โตไม่หยุด ยุคโควิด-19. ค้นเมื่อ 15 ม.ค. 65, จาก <https://www.thebangkokinsight.com/news/business/469724/>

ภาษาต่างประเทศ

- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behaviour and Human Performance*, 4(2), 142-175.
- Amaro & Duarte. (2015). An integrative model of consumer' intentions to purchase travel online. *Tourism Management*, 46, 64-79.
- Chaveesuk & Wongchaturapat. (2013). Theory of acceptance model in Information technology. *KMITL Information Technology Journal*, 2(1), 1-21.
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceives ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 19-40.
- Natalia Mallee. (2018). The Importance of Corporate Training for Business. Retrieved January 1, 2022, from <https://www.workingvoices.com/insights/the-importance-of-corporate-training-for-business>.
- Park, C. L. (2010). Making sense of the meaning literature: An integrative review of meaning making and its effects on adjustment to stressful life events. *Psychological Bulletin*, 136(2), 257-301
- Rogers Everett M. (1995). *Diffusion of Innovation*. New York: The Free Press.
- Shelli. D. F. (1995). *Tackling family member compensation*. USA: American Printer.
- Zeithaml. (1998). Consumer perceptions of price, quality and value : A mean-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52, pp. 2 - 22.

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน
ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์:
กรณีศึกษาพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำวิจัยของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อตัวท่าน ทั้งนี้ แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน

โปรดตอบคำถาม ทุกข้อตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด และคำถามแต่ละข้อ สามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี 30-39 ปี 40 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน)

น้อยกว่า 1 ปี 1-3 ปี มากกว่า 3 ปี

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน ของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์: กรณีศึกษาพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และขอความกรุณาตอบคำถามแต่ละข้อได้เพียงคำตอบเดียว ทั้งนี้ พิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

5	หมายถึง	มีความเห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความเห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	มีความเห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	มีความเห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

ความคิดเห็นที่มีต่อระบบคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ประโยชน์ของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ (การรับรู้ประโยชน์)					
1. คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีสื่อมัลติมีเดียที่หลากหลายช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนอยากเรียนมากขึ้น					
2. คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้น					
3. คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถทำให้ท่านมีความรู้มีทักษะเพื่อใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีขึ้น					
4. คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถทำให้ทีมของท่านมีความเข้มแข็ง ทำงาน และประสานงานกันได้ดีขึ้น					
5. คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์สามารถยกระดับสมรรถนะและประสิทธิภาพขององค์กรในภาพรวมได้					
6. คำแนะนำ หรือเคล็ดลับที่ได้จากการเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มีประโยชน์ต่อการใช้งานในชีวิตประจำวัน					
ความง่ายต่อการใช้งานของระบบเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ (ความง่ายต่อการใช้งาน)					
7. คอร์สเรียนออนไลน์มีระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน					
8. คอร์สเรียนออนไลน์สามารถเรียนได้ทุกสถานที่					
9. คอร์สเรียนออนไลน์สามารถเรียนได้ทุกเวลา					

10. สามารถทบทวนบทเรียนในระบบซ้ำได้ตลอดเวลา					
11. ระบบคอร์สเรียนออนไลน์มีความเสถียรและรวดเร็ว					
12. แอปพลิเคชันคอร์สเรียนออนไลน์สามารถติดตั้งได้ง่ายในอุปกรณ์ของผู้เรียน					
ทัศนคติที่มีต่อระบบเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ (ทัศนคติในการใช้งาน)					
13. คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ทำให้ท่านรู้สึกสนุกและได้รับความรู้ในเวลาเดียวกัน					
14. บทเรียนภาษาอังกฤษในคอร์สเรียนออนไลน์มีความน่าเชื่อถือ					
15. คอร์สเรียนออนไลน์มีสื่อการสอนที่มีความชัดเจน ทำให้เข้าใจได้ง่าย					
16. คอร์สเรียนออนไลน์มีลูกเล่นที่มีความน่าสนใจ					
17. เนื้อหาสาระของคอร์สมีความเข้มข้น ทว่า เป็นไปด้วยบรรยากาศการเรียนการสอนที่ผ่อนคลาย					
18. การเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ทำให้ผู้เรียนมีความมั่นใจ					

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์: กรณีศึกษาพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และขอความกรุณาตอบคำถามแต่ละข้อได้เพียงคำตอบเดียว ทั้งนี้ พิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ท่านรู้สึกพึงพอใจคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์					
2. ท่านคิดว่าคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์คุ้มค่ากับที่ใช้เวลาไปในการเรียน					

3. คอร์สเรียนออนไลน์ตอบสนองความต้องการของท่าน					
4. คอร์สเรียนออนไลน์ช่วยเพิ่มทักษะด้านภาษาอังกฤษให้ท่าน					
5. เนื้อหาของคอร์สสามารถนำมาปรับหรือประยุกต์ใช้งานในด้านอื่น ๆ ได้อย่างหลากหลาย					
6. ผู้เรียนสามารถมีปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับระบบและเพื่อนร่วมชั้นเรียนได้เป็นอย่างดี					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวกัญญิตตา เหล่าดี

ประวัติการศึกษา

ปี 2557 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชา
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอีเวนต์ โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า

จ.นนทบุรี

