

การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งานที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ : กรณีศึกษาพนักงาน
โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี

กัญนิตดา เหล่าดี¹

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวนันท์ ศิวพิทักษ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งานที่สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานที่มีประวัติการลงทะเบียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์จำนวนทั้งหมด 55 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเชิงโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ, อายุ และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์แตกต่างกัน โดยพบว่าการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มากกว่าการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี สำหรับผลการวิเคราะห์การรับรู้ประโยชน์ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ สำหรับผลการวิเคราะห์ความง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ขณะที่ทัศนคติในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ มีอิทธิพลในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง 0.01

คำสำคัญ: การรับรู้ถึงประโยชน์, ความง่ายต่อการใช้งาน, ทัศนคติในการใช้งาน, ความพึงพอใจ

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Master student, Master of Business Administration Program in Management, Dhurakij Pundit University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และปริญญาเอก มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Assistant Professor and D.B.A. Dhurakij Pundit University

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

ABSTRACT

The objectives of this research were to compare the differences in personal factors, to study the perceived benefits, the ease of use and 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 with a total of 55 people. Data were collected using a structured questionnaire. The results of the study showed that different personal factors classified by gender, age, and duration doesn't affect the satisfaction with online English courses and showed no significant difference. The results of the analysis of personal factors classified by different educational levels showed difference in satisfaction towards online English courses at statistically significant. For the results of the perceived benefit analysis, there is no statistically significant influence on the satisfaction with the online English course. In terms of ease of use there is a statistically significant influence on the satisfaction towards online English courses with a significant level of 0.05, while the attitude toward usage Influences the satisfaction towards online English courses had a significantly higher level of influence 0.01

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

บทนำ

องค์กรที่มีบุคลากรชาวต่างชาติร่วมทำงาน ภาษาอังกฤษถือเป็นภาษาหลักที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นบุคลากรจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และในปัจจุบันมีการนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกในการศึกษาเรียนรู้ พัฒนาทักษะต่างๆ ให้เป็นเรื่องที่เข้าถึงได้ง่าย จึงทำให้การเรียนออนไลน์เป็นที่นิยมของคนในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก (Wanpen Puttanont, 2563) หลายองค์กรจึงนิยมเลือกใช้ประโยชน์ของการเรียนออนไลน์ในการจัดคอร์สพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งระบบเรียนออนไลน์นั้นได้มีการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน โดยใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อการสอน เพิ่มฟังก์ชันให้มีความน่าสนใจ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความอยากเรียน (บริษัท ทีไอที จำกัด มหาชน, 2563)

โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าเคยมีการเปิดคอร์สเรียนออนไลน์ให้แก่พนักงานในองค์กร แต่เนื่องจากจำนวนพนักงานผู้ลงทะเบียน และจำนวนชั่วโมงการเข้าเรียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ที่ผ่านมามีจำนวนน้อย จึงเป็นผลทำให้การเปิดคอร์สเรียนเพื่อพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษออนไลน์ ในอนาคตยังอยู่ในการพิจารณาของทางองค์กร

ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งานระบบคอร์สเรียนออนไลน์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ เพื่อนำข้อมูลความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์โดยตรง มาเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับผู้เรียน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอายุงาน) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ประโยชน์ที่สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์
3. เพื่อศึกษาความง่ายต่อการใช้งานที่สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์
4. เพื่อศึกษาทัศนคติในการใช้งานที่สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสัญญาชาติไทยในโรงเรียนนานาชาติ
เด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี ที่มีประวัติการลงทะเบียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ จำนวน 55 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และ
ทัศนคติในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน
คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานได้

2. เพื่อนำข้อมูล และข้อคิดเห็นของผู้เรียนมาพิจารณาปรับปรุงคอร์สเรียนออนไลน์ให้
มีความน่าสนใจ เหมาะสมกับผู้เรียน เพื่อดึงดูดให้ผู้เรียนมาลงทะเบียนเรียนมากยิ่งขึ้นในอนาคต

แนวคิด ทฤษฎี

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

ฐาณัฐ ทับทิมทอง และจรัสวรรณ จันทร์ตัน (2561) กล่าวว่าแบบจำลองการยอมรับ
เทคโนโลยีของ Davis (1989) คือปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี นำมาซึ่งความพึงพอใจ มี 4
ปัจจัย ได้แก่ ตัวแปรภายนอก การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และทัศนคติในการใช้งาน

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์

Davis (1989) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์คือความเชื่อส่วนบุคคลที่มีต่อการใช้
เทคโนโลยี การยอมรับถึงประโยชน์ ได้ระบุคำจำกัดความ คือระดับความเชื่อที่ช่วยเพิ่ม
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความง่ายต่อการใช้งาน

ลลิตา อัครชัยนิตย์ (2562) กล่าวว่าความรู้สึของผู้ใช้เกี่ยวกับความง่ายต่อการใช้บริการ
ต่างๆผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้ผู้ใช้เกิดทัศนคติที่ดี และเกิดความต้องการที่จะใช้ต่อไป

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ปิยนุช พละเยี่ยม และชลิตา ศรีนวล (2561) กล่าวว่า ทัศนคติส่งผลต่อการความตั้งใจใช้
เทคโนโลยี จะเชื่อมโยงกับการตัดสินใจที่จะเลือก ซึ่งมีจุดมุ่งหมายและแสดงออกต่อสิ่งที่ปรารถนา

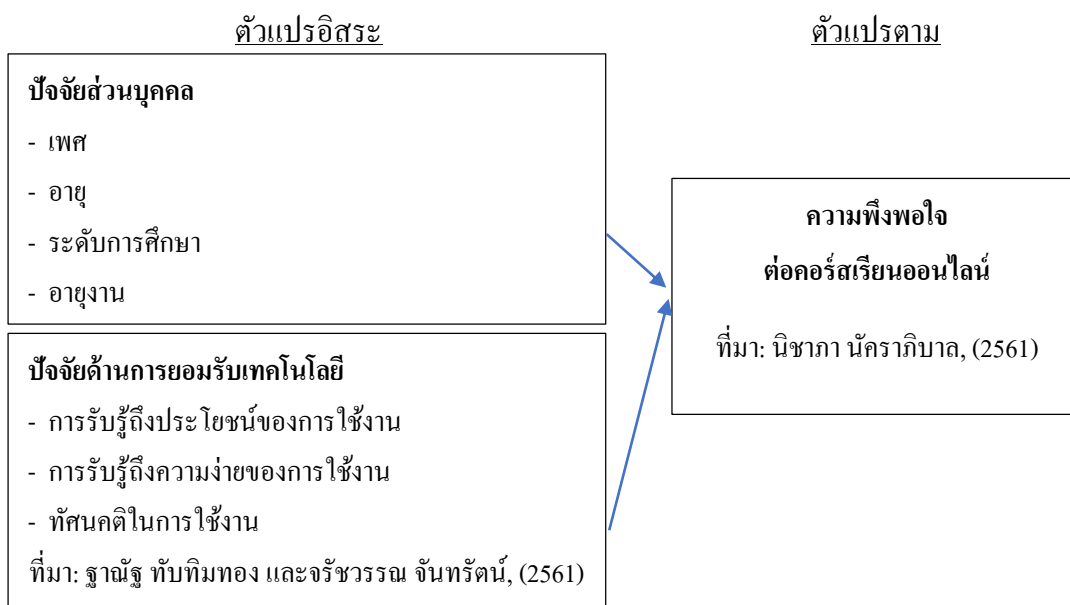
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนออนไลน์

พัฒนา พรหมณี, ยูพิน พิทยาวัฒน์ชัย และจิระศักดิ์ ทัพผา (2563) กล่าวว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่มาจากสิ่งที่คุณคาดหวัง เมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการแล้ว จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรมการเรียนรู้ **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

จากการศึกษาของ นิชาภา นัคราภิบาล (2561) อิทธิพลการรับรู้ประโยชน์ ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำคอร์สเรียนออนไลน์ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์ ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจ ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำคอร์สเรียนออนไลน์

จากการศึกษาของ เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ (2559) การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้งานจริงส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานสัญชาติไทย โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จังหวัดนนทบุรี ที่มีประวัติการลงทะเบียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษในรูปแบบออนไลน์ ในช่วง

วันที่ 6 มกราคม พ.ศ.2564 ถึง 5 เมษายน พ.ศ.2564 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เลือกพนักงานที่มีประวัติการลงทะเบียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษในรูปแบบออนไลน์ จำนวน 55 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-end questionnaire survey) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรต่างๆจากเอกสาร และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถามรวมทั้งปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าที่มีประวัติการลงทะเบียนเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวอย่างระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ และเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ศึกษาการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน ทักษะคิดในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และทักษะคิดในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

2. เตรียมแบบสอบถามในรูปแบบ แบบสอบถามปลายปิด (Closed-end questionnaire survey) และทำการตรวจสอบความเที่ยงหรือความเชื่อมั่น (Reliability test) ของแบบสอบถาม ด้วยค่าสถิติ Alpha Cronbach's Coefficient โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 คน ซึ่งจากเครื่องมือการวิจัยนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.97 (ศิริชัย กาญจนวาสิ, 2544) หมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

3. แจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าที่มีประวัติการลงทะเบียนเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ โดยส่งแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์

4. ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยรวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้อง หรือความสมบูรณ์ของแบบสอบถามด้วยตนเอง และนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเชิงสถิติ

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1. วิเคราะห์รายละเอียดข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน ด้วยการศึกษาในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2. ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ เป็นการนำเสนอผลการศึกษารูปแบบของค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าสูงสุด (Max) ค่าต่ำสุด (Min) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

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

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

3. ทำการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ระหว่างตัวแปรอิสระปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา

1. สรุปปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน พบว่าพนักงานที่ลงทะเบียนเรียนคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 90.90 เมื่อวิเคราะห์อายุของตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่ตัวอย่างมีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 44 เมื่อวิเคราะห์ระดับการศึกษาของตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่ตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 90.90 และเมื่อวิเคราะห์ อายุงาน ของตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่ตัวอย่างมีอายุงาน มากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.80

2. สรุประดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยี

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน ผลวิเคราะห์ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีโดยภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.3$, 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)

3. สรุประดับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลวิเคราะห์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.95) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

4. สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามเพศ อายุ และอายุงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 และปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามระดับการศึกษา ระหว่าง การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า กับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 โดยที่การตัดสินใจของการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p-value) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.875 (R) และสามารถพยากรณ์ถึงปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้าต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ร้อยละ 76.5 ($R^2 = 0.765$) ผลการศึกษารายด้าน พบว่า การรับรู้ประโยชน์ ($\beta = 0.215$, $t = 1.959$, p-value = 0.056) ความง่ายต่อการใช้งาน ($\beta = 0.233$, $t = 2.646$, p-value = 0.011) และทัศนคติในการใช้งาน ($\beta = 0.527$, $t =$

4.569, p -value = 0.000) สามารถสรุปได้ว่า ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติในการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่า ทัศนคติในการใช้งานส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์มากที่สุด รองลงมา คือ ความง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ในขณะที่การรับรู้ประโยชน์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น การรับรู้ประโยชน์ ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จำแนกตามเพศ อายุ และอายุงานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามเพศ อายุ และอายุงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันธิดา ภิรมย์วิเศษ, จินดานนท์ สิริรัตน์ และสุภาภรณ์ นักพื่อน (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการลงทะเบียนออนไลน์เพื่อสมัครเข้าร่วม โครงการฝึกอบรมของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ อายุงาน ประเภทการจ้าง สังกัด และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันพบว่า มีผลต่อความพึงพอใจในการลงทะเบียนออนไลน์ เพื่อสมัครเข้าร่วม โครงการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามระดับการศึกษา ระหว่าง การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า กับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษมสิทธิ์ มลิตทอง (2554) ที่ศึกษาความพึงพอใจโดยรวมและแนวโน้มการศึกษาต่อของผู้เรียน ระดับ ปวช. และ ปวส. ที่มีต่อโรงเรียนพระรามหกเทคโนโลยี พบว่า ผู้เรียนที่มีระดับการศึกษา สาขาที่ศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อโรงเรียนพระรามหกเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ พบว่าการรับรู้ประโยชน์ของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล ยิมะลี (2560) ที่ศึกษาการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการสื่อสารแบบปากต่อปาก

ผ่านทาง อิเล็กทรอนิกส์ (E-word of Mouth) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันชมภาพยนตร์ และซีรีส์ของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ประโยชน์ด้านความสะดวกสบาย ไม่ส่งผลการตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันชมภาพยนตร์ และซีรีส์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ พบว่าความง่ายต่อการใช้งานของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยพัชร์ ภูศิริ, สุดาวรรณ สมใจ และกมล ศรีวัฒนกุล (2562) ที่ศึกษาการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้การใช้งานง่าย และทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับ ของผู้บริโภคในการนำเทคโนโลยีเซลล์ต้นกำเนิดมาใช้ในศาสตร์ชะลอวัย พบว่า การรับรู้การใช้งานง่าย มีอิทธิพลโดยรวมต่อการยอมรับเทคโนโลยีเซลล์ต้นกำเนิด

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้งานสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า ที่มีต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ พบว่าทัศนคติในการใช้งานของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงเรียนนานาชาติเด่นหล้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาณัฐ ทับทิมทอง, จรรย์วรรณ จันทรัตน์ (2561) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน กรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน กรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. การรับรู้ประโยชน์คอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ องค์กรที่ทำการเปิดคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ให้พนักงาน ควรมุ่งเน้นในเรื่องการให้ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ จุดประสงค์ของคอร์สเรียนให้ชัดเจน ให้ผู้เรียนได้ทราบถึงประโยชน์ของคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทัศนคติที่ดีในการเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ เกิดความตั้งใจในการเรียน และสามารถนำความรู้ที่ได้จากบทเรียนมาใช้ประโยชน์ได้จริง

2. ความง่ายต่อการใช้งานคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ องค์กรที่นำระบบคอร์สเรียนออนไลน์ ควรคำนึงถึงรูปแบบการใช้งานของระบบว่ามีความเหมาะสมกับองค์กร และคำนึงความง่ายในการใช้งานของระบบว่าจะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียน เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งาน และเป็นการดึงดูดผู้เรียนให้มีความสนใจในการเข้าใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ

3. ทักษะในการใช้งานคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์ ทักษะเป็นสิ่งที่จะต้องควรให้ความสำคัญมากที่สุด ควรมุ่งเน้นในการสร้างทัศนคติที่ดีต่อคอร์สเรียนออนไลน์ให้พนักงาน เนื่องจากทัศนคตินั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้เรียนสนใจในคอร์สเรียนออนไลน์ นำไปสู่ความตั้งใจเรียน และนำไปสู่ความพึงพอใจต่อการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เรียนให้ความร่วมมือกับกิจกรรม

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลมีความลุ่มลึกมากยิ่งขึ้น ทั้งยังสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวในการยืนยันย้อนกลับการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ของกลุ่มตัวอย่างได้ดียิ่งขึ้น
2. ควรเพิ่มตัวแปรในการศึกษาอื่นๆ ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์
3. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ เช่น ปัจจัยแรงจูงใจ ที่จะส่งผลกระตุ้นพนักงานในการเข้าร่วมคอร์สเรียนภาษาอังกฤษออนไลน์

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- เกวรินทร์ ละเอียดคีนันท์. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- เกษมสิทธิ์ มะลิทอง. (2554). ความพึงพอใจโดยรวมและแนวโน้มการศึกษาต่อของผู้เรียน ระดับ ปวช. และ ปวส. ที่มีต่อโรงเรียนพระรามหกเทคโนโลยี. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฐานัฐ ทับทิมทอง และจรัชวรรณ จันทร์คณ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน กรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 13. มหาวิทยาลัยรังสิต
- นฤมล ยิมะลี. (2560). การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-word of Mouth) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันชมภาพยนตร์และซีรีส์ของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- นิชากา นักรากิบาล (2561). อิทธิพลการรับรู้ประโยชน์ ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำ คอร์สเรียนออนไลน์. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นันทิศา ทิมภักย์วิศิษฐ์, จินดา นนท์ศิริรัตน์ และสุภาภรณ์ นักพ็อน. (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->
- ปิยนุช พละเยี่ยม และชลิตา ศรีนวล. (2561).ความตั้งใจใช้บริการทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.วารสารปัญญาภิวัตน์.ปีที่ 10 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนกันยายน - ธันวาคม, 154-163.
- ปิยพัชร์ ภูศิริ, สุดาวรรณ สมใจ และกมล ศิริวัฒนกุล. (2562).การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้การใช้งานง่าย และทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับของผู้บริโภคในการนำเทคโนโลยีเซลล์ต้นกำเนิดมาใช้ในศาสตร์ชะลอวัย.วารสารสมาคมนักวิจัย.ปีที่ 24 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม, 57-73.
- พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย และจิระศักดิ์ ทัพผา. (2563).แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน.วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.).ปีที่ 26 ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม-มิถุนายน, 59-66.
- ลลิตา อุดรชัยนิตย์. (2562). อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์และความพึงพอใจที่มีต่อความน่าเชื่อถือ ของระบบ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- Wanpen Puttanont. (2563). คอร์สออนไลน์ โตไม่หยุด ยุคโควิด-19. ค้นเมื่อ 15 ม.ค. 65, จาก <https://www.thebangkokinsight.com/news/business/469724/>

ภาษาต่างประเทศ

- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceives ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 19-40.