

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของ
ผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง

Factors Affecting Satisfaction in Use Online Tutorial Business
of Secondary School Students in The Central Region

เพ็ญศิริ จงกลธนาलग¹ รศ.ดร.วอนชนก ไชยสุนทร² และ ผศ.ดร.สิงหะ ฉวีสุข³
Pensiri Jongkolthanalarp¹, Assoc.Prof.Dr.Wornchanok Chaiyasoonthorn²
and Asst.Prof.Dr.Singha Chaveesuk³

Email: jk.pensiri@gmail.com^{1*} wornchanok.ch@kmitl.ac.th² and singha.ch@kmitl.ac.th³

¹นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

^{2,3}อาจารย์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังกรุงเทพมหานคร 10520
King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang Business School, Bangkok 10520

* Corresponding Author E-mail: jk.pensiri@gmail.com¹

Received: January 14, 2021 Revised: January 22, 2021 Accepted: January 27, 2021

ABSTRACT

This research aimed to study factors affecting satisfaction using the online tutorial business of secondary school students in the central region by collecting data from 400 questionnaires used online tutorial business of secondary school students. (Grade 7 to 12) The study also applied statistical data analysis such as Frequency, Percentage, Mean, Standard deviation, and Multiple linear regression. This research's overall result showed that most sample groups are the most women at age older 15 years, Grade 12, Science – Mathematics Program and Public School. Their study reasons are preparing to enter universities. Most of them chose to study online mathematics class. They study at tutorial institutions for 3 – 4 hours per week; the period is 11.00 - 15.59. Their most duration times are on Saturday and Sunday. Which costs 201 – 300 Baht per hour. Private Course via Zoom Application. Paid via Mobile Banking. For their influencer on the selection are themselves. The gadget is a tablet. The result of hypothesis assumption shows that Perceived Ease of Use and Confirmation could predict of the influence on satisfaction in using the online tutorial business of secondary school students in the central region at statistical significance level 0.01 and Perceived Usefulness could predict of the influence on satisfaction in using the online tutorial business of secondary school students in the central region at statistical significance level 0.05 and explain the variance of Dependent variable to 67.3 percent.

Keywords: Satisfaction, Online Tutorial Business

บทคัดย่อ

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

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์

1. บทนำ

ปัจจุบันการเรียนพิเศษหรือกวดวิชากลายเป็นสิ่งที่ผู้เรียนและผู้ปกครองเห็นถึงความจำเป็นไม่น้อยไปกว่าการศึกษาภายในโรงเรียน เนื่องจากในสังคมปัจจุบันมีการแข่งขันทางการศึกษาสูง จึงทำให้ผู้เรียนและผู้ปกครองเล็งเห็นถึงความสำคัญของการเรียนพิเศษ [1] เพื่อเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ให้มีความเข้าใจในบทเรียนมากยิ่งขึ้น มีการสรุปเนื้อหาอย่างตรงประเด็น เน้นการจดจำเนื้อหาได้อย่างเป็นระบบ รวมทั้งเสริมสร้างแนวคิดและเทคนิคการทำข้อสอบ โดยกลุ่มเป้าหมายหลักของธุรกิจกวดวิชา คือ ผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา อันเนื่องมาจากการเรียนพิเศษเพื่อนำความรู้ไปใช้ในการสอบวัดผลการเรียน ในโรงเรียน และเพื่อสร้างความได้เปรียบในการสอบแข่งขันเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนที่มีชื่อเสียงและมหาวิทยาลัยชั้นนำ [2]

ธุรกิจกวดวิชาในปัจจุบันครอบคลุมทั้งการเรียนกวดวิชาในรูปแบบโรงเรียนกวดวิชา และติวเตอร์อิสระที่สอนแบบตัวต่อตัว หรือสอนแบบกลุ่ม [3] โดยค่านิยมของการเรียนพิเศษมี 2 ประการ ได้แก่ เสริมสร้างความมั่นใจให้กับตนเองของผู้เรียนในกลุ่มที่เรียนดี และเสริมสร้างความรู้ในรายวิชาของผู้เรียนในกลุ่มที่เรียนอ่อน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ธุรกิจกวดวิชาเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีมูลค่าตลาดอยู่ในระดับสูง จนมีการขยายสาขาทั้งในกรุงเทพมหานคร และภูมิภาคทั่วประเทศไทย [4]

โดยภาพรวมตลาดธุรกิจกวดวิชาของไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2550 ซึ่งจำนวนโรงเรียนกวดวิชาทั้งในกรุงเทพมหานคร และภูมิภาคในปี 2550 - 2556 มีจำนวน 1,078 1,423 1,744 1,964 2,005 และ 2,343 แห่ง ตามลำดับ [5] จะเห็นได้ว่าประเทศไทยมีผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าในระยะเวลา 6 ปี กระทั่งปี 2559 ตลาดธุรกิจกวดวิชาเริ่มชะลอตัวจาก 3 ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อธุรกิจกวดวิชาเป็นอย่างมาก 1) สภาพเศรษฐกิจโดยรวมที่ฝืดเคืองและมีความผันผวนต่อเนื่องเป็นเวลากว่าหลายปี [6] 2) ผู้เรียนมีตัวเลือกที่เพิ่มขึ้นจากสถาบันกวดวิชา ติวเตอร์ออนไลน์ รวมถึงตัวเลือกในการสอบ

เข้ามหาวิทยาลัยที่มีมากขึ้น อีกทั้งรูปแบบการคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัยมีกฎเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม และปัจจัยที่ 3) จำนวนประชากรในวัยเรียนลดลง จากการประมาณการประชากรของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2553 - 2583 พบว่าจำนวนประชากรช่วงอายุ 15 - 19 ปี ประมาณ 4,523,000 คน ในปี 2558 จะลดลงไปสู่ 4,207,000 ในปี 2563 [7] และอัตราการเกิดของจำนวนประชากรที่ลดลงทำให้จำนวนผู้เรียนกวดวิชาลดลงอย่างเห็นได้ชัด ส่งผลต่อทิศทางในอนาคตของธุรกิจกวดวิชาในแนวโน้มที่หดตัวอย่างต่อเนื่อง [8] ซึ่งจำนวนโรงเรียนกวดวิชา ในปี 2558 - 2562 รวมทั้งในกรุงเทพมหานคร และภูมิภาค มีจำนวน 2,626 2,422 2,483 2,801 และ 2,652 แห่ง ตามลำดับ อีกทั้งจำนวนผู้เรียนกวดวิชา ในปี 2558 - 2562 มีจำนวน 453,881 491,538 503,918 466,965 และ 428,785 คน ตามลำดับ [9] จะเห็นได้ว่า ในปี 2560 - 2561 จำนวนโรงเรียนกวดวิชาเพิ่มขึ้น ซึ่งผกผันกับจำนวนผู้เรียนที่เรียนกวดวิชาที่มีจำนวนลดลง และในปี 2562 ทั้งสองจำนวนมีแนวโน้มที่ลดลง

จากสถานการณ์ปัจจุบันการประกอบธุรกิจประเภทสถาบันกวดวิชาได้รับผลกระทบและเกิดการหยุดชะงัก มีการนำเอาเทคโนโลยีที่หลากหลายเข้ามาปรับใช้ในธุรกิจกวดวิชาด้วยเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เป็นเหตุให้ตลาดการเรียนการสอนออนไลน์มีแนวโน้มการเติบโตที่ดี ผสมกับประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุค 5G [10] จึงทำให้ตัวเตอร์ออนไลน์ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก อันเนื่องจากผู้เรียนไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง สามารถเลือกวันเวลาเรียน และกำหนดเนื้อหาได้ตามความต้องการ อีกทั้งมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลงกว่าโรงเรียนกวดวิชาหลายเท่า [11] อีกหนึ่งประเด็นสำคัญ คือ การสื่อสารสองทาง ผู้เรียนสามารถสอบถามหรือ ขอคำแนะนำจากตัวเตอร์ได้ทันที ซึ่งในปัจจุบันใช้แพลตฟอร์มการประชุมออนไลน์ เช่น Zoom, Skype ในการสนับสนุนการเรียนการสอน ทำให้ผู้เรียนและผู้สอนสามารถโต้ตอบกันผ่านสื่อกลางเดียวกัน [12] โดยปัจจุบันมีกระแสตอบรับที่ดีและมีอัตราผู้เรียนเพิ่มขึ้นมาโดยตลอด อันเนื่องจากผู้เรียนสามารถเรียนผ่านทางสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ ทุกเวลา มีค่าใช้จ่ายต่ำ อีกทั้งการเรียนออนไลน์แบบส่วนตัวมีความยืดหยุ่นสูง ผู้เรียนสามารถบริหารจัดการการเรียนด้วยตนเองได้ถือได้ว่าเป็นการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เรียนได้เป็นอย่างดี

นอกจากนั้นพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันเปลี่ยนไปให้ความสำคัญกับการเรียนกวดวิชาแบบตัวต่อตัวมากขึ้น เพราะเชื่อว่าได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า ก่อให้เกิดตัวเตอร์หน้าใหม่เพิ่มขึ้นจำนวนมาก ทำให้ธุรกิจกวดวิชาหลายแห่งปิดตัวลงโดยช่วง 3 - 5 ปีที่ผ่านมาโรงเรียนกวดวิชาจึงมีการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง [6]

การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID 19 เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้รูปแบบการเรียนการสอนมีการปรับเปลี่ยน ธุรกิจด้านการศึกษาในประเทศไทยเกิดการหยุดชะงักและได้รับผลกระทบรุนแรง ผู้เรียน ผู้สอน และผู้ประกอบการต้องปรับตัวในการใช้ชีวิต และดำเนินธุรกิจ ต้องปฏิบัติตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ทำให้รูปแบบการเรียนการสอนในระยะเวลาหลายเดือนที่ผ่านมาปรับมาเป็นรูปแบบออนไลน์ 100% ซึ่งทำให้ตลาดธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์เป็นที่รู้จักมากขึ้น [13] ซึ่งภาพรวมของมูลค่าตลาดธุรกิจกวดวิชา ในปี 2558 - 2563 อยู่ที่ 8,189 2,800 1,200 1,250 1,850 และ 1,775 ล้านบาท ตามลำดับ [14] จะเห็นได้ว่ามูลค่าตลาดธุรกิจกวดวิชาปี 2563 ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา

จากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง และดำเนินการทบทวนวรรณกรรมเพื่อให้ได้แนวทางการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โดยพิจารณาจากการเข้าใจได้ง่าย ด้านการใช้งานได้ง่าย และด้านการเรียนรู้ได้ง่ายของระบบเรียนพิเศษออนไลน์ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ โดยพิจารณาจากความเกี่ยวข้องกับงาน ด้านคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ และด้านผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ อีกทั้งปัจจัยการยืนยัน โดยพิจารณาจากความคาดหวัง และด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ จากปัจจัยข้างต้นสามารถทำนาย

อิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ได้ โดยผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ในการกำหนดเป้าหมาย วางแผนกลยุทธ์ พัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนให้มีความน่าสนใจและมีประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อสร้างการรับรู้ทางบวก รวมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้เรียนให้ได้มากที่สุด ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจ กล่าวได้ว่า หากผู้เรียนเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ผู้เรียนจะมีแนวโน้มในการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งในอนาคต ถือเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

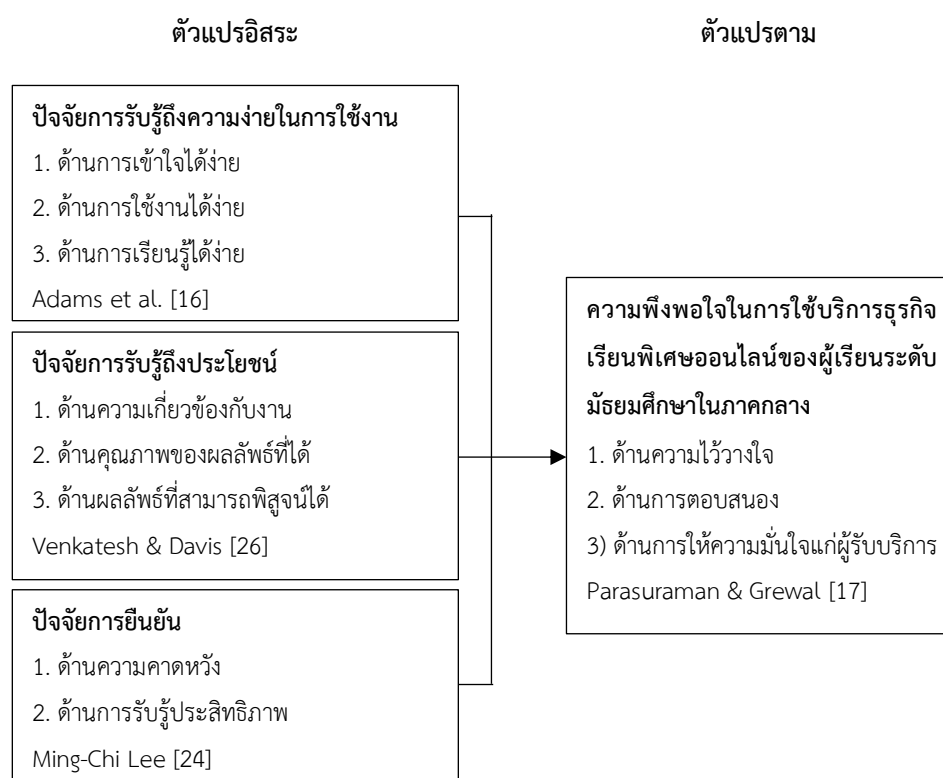
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง

3. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยการยืนยัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

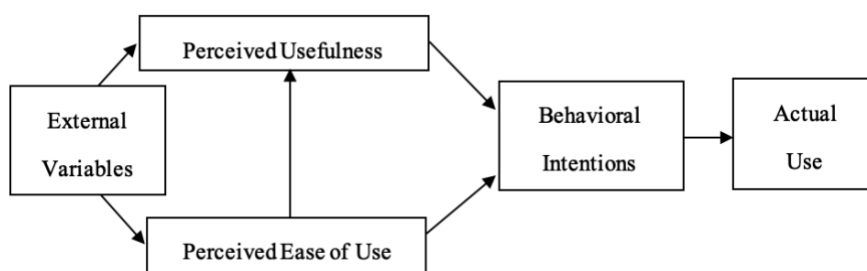


ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. การทบทวนวรรณกรรม

Davis (1989) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี คือ การรับรู้และระดับความเชื่อถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์จากการใช้งานของแต่ละบุคคลต่อการใช้เทคโนโลยีว่าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถใช้งานโดยไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายาม ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าสองปัจจัยดังกล่าวจะก่อให้เกิดพฤติกรรมและความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลให้มีการนำมาใช้และยอมรับเทคโนโลยี โดยทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) พัฒนาเพิ่มเติมจาก ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน โดย TAM ระบุว่าตัวแปรภายนอกจะก่อให้เกิดการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานของผู้ใช้ จึงทำให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานและมีการใช้จริงในที่สุด [18]

Venkatesh & Davis (1996) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แบบจำลองทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ที่มา: Venkatesh & Davis (1996) [25]

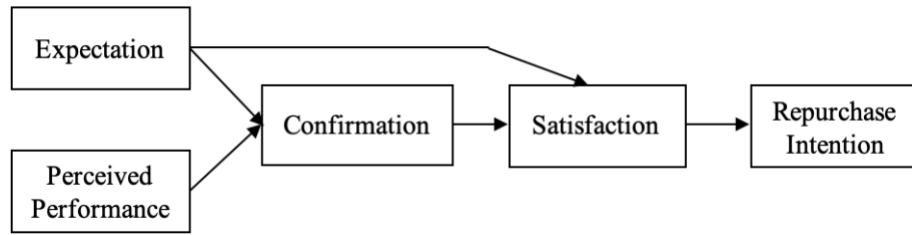
Venkatesh V. et al. (2003) กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน คือ ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามในการใช้งานระบบ เนื่องจากระบบไม่มีความซับซ้อน ซึ่งก่อให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ และส่งผลให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีและนำมาประยุกต์ใช้มากขึ้น ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยี [27]

Adams et al. (1992) กล่าวว่า ตัวแปรที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ได้แก่ ตัวแปรการเรียนรู้ได้ง่าย ตัวแปรการเข้าใจได้ง่าย และตัวแปรการใช้งานได้ง่าย [16]

Davis (1989) กล่าวว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ คือ ระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าเมื่อใช้งานเทคโนโลยีแล้วจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ดียิ่งขึ้นและประสบความสำเร็จ [18]

Venkatesh & Davis (2000) กล่าวว่า ตัวแปรที่ก่อให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ ได้แก่ ตัวแปรความเกี่ยวข้องกับงาน ตัวแปรคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ และตัวแปรผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ [26]

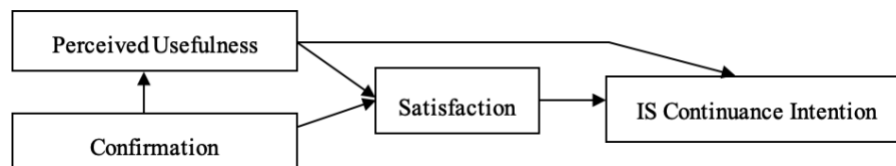
Olive liver (1980) ได้อธิบายทฤษฎีการยืนยันความคาดหวังว่า ความตั้งใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจนั้น ได้รับอิทธิพลจากความคาดหวังและการยืนยันความคาดหวัง ซึ่งการยืนยันความคาดหวังเกิดขึ้นมาจากความคาดหวังและการรับรู้ประสิทธิภาพ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แบบจำลองทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (The Expectation-Confirmation Theory: ECT)

ที่มา: Olive liver (1980) [19]

Bhattacharjee (2001) ได้อธิบายทฤษฎีการยืนยันความคาดหวังว่าการเชื่อมโยงของแต่ละบุคคลระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นจริงและเกิดความพึงพอใจ ซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจอย่างต่อเนื่อง โดยทฤษฎีแบบจำลองการยืนยันความคาดหวังของการใช้งานระบบสารสนเทศซ้ำ (An Expectation-Confirmation Model of IS Continuance: ECM) ซึ่งเป็นตัวแบบที่ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังหลังจากการใช้เทคโนโลยี ผลการศึกษากล่าวว่าการยืนยันความคาดหวัง มีอิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ และนำความคาดหวัง ออกจากแบบจำลอง เนื่องจาก ECM ศึกษาเฉพาะช่วงหลังการใช้งานเท่านั้น และตัวแปรที่ก่อให้เกิดการยืนยัน ได้แก่ ตัวแปรความคาดหวังและตัวแปรการรับรู้ประสิทธิภาพ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แบบจำลองทฤษฎีการยืนยันความคาดหวังของการใช้งานระบบสารสนเทศซ้ำ

ที่มา: Bhattacharjee (2001b) [20]

Kotler (2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของแต่ละบุคคลเมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบกับความคาดหวัง และสิ่งที่รับรู้เหมาะสมกับความคาดหวังที่ต้องการ [21]

จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อให้ได้แนวทางการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลางในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) และทฤษฎีแบบจำลองการยืนยันความคาดหวังของการใช้งานระบบสารสนเทศซ้ำ (An Expectation-Confirmation Model of IS Continuance: ECM) เพื่อนำไปสู่การเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์และสรุปผลต่อไป

6. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ ผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 6 ที่เคยเรียนพิเศษออนไลน์ คำนวณด้วยสูตรของคอคแรน Cochran [22] โดยกำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เมื่อคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง และเพื่อให้งานวิจัยนี้มีข้อมูลที่ถูกต้องและมีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่ได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บแบบสอบถามในจังหวัด กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสมุทรปราการ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

- 1) สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ในการเลือกจังหวัดในภาคกลาง โดยเลือกจังหวัดที่มีจำนวนโรงเรียนกวดวิชามากที่สุด 10 อันดับแรกในภาคกลาง ซึ่งมีจำนวน 14 จังหวัด จาก 22 จังหวัด ที่มีโรงเรียนกวดวิชาในภาคกลาง
- 2) สุ่มตัวอย่างแบบจับฉลาก (Lottery) ในการเลือกจังหวัด จำนวน 4 จังหวัด จากจังหวัดที่มีจำนวนโรงเรียนกวดวิชามากที่สุด 10 อันดับแรกในภาคกลาง
- 3) สุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างให้มีจำนวนเท่ากัน โดยแต่ละจังหวัดมีการขนาดตัวอย่างจังหวัดละ 100 ตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกในการเลือกโรงเรียนและผู้เรียนระดับมัธยมศึกษา ซึ่งเก็บแบบสอบถามบริเวณสถานศึกษาและห้างสรรพสินค้า ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างตั้งแต่เดือนธันวาคม 2563 โดยพัฒนาแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 3) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง 4) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม และ 5) ข้อเสนอแนะ โดยเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของงานวิจัยในครั้งนี้ อธิบายได้ว่า $\bar{X} = 4.21-5.00$ คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X} = 3.41-4.20$ คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 2.61-3.40$ คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 1.81-2.60$ คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย และ $\bar{X} = 1.00-1.80$ คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด พร้อมทั้งตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยวัดคุณภาพด้านความตรงหรือความแม่นยำ (Validity) ของแบบสอบถาม ด้วยดัชนีความเที่ยงตรง IOC (Index of Item Objective Congruence) Rovinelli & Hambleton [28] ซึ่งตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 ท่าน พบว่าค่าดัชนีความเที่ยงตรง มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปทุกข้อ สามารถอธิบายได้ว่า ข้อคำถามผ่านเกณฑ์ความตรงเชิงเนื้อหา ถือว่าข้อคำถามของแต่ละตัวแปรที่ใช้ในการวัดมีความสอดคล้องกับประเด็นหลักของเนื้อหา และวัดคุณภาพด้านความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นของมาตรวัด ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของ Cronbach [23] พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.97 และเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่าปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ ปัจจัยการยืนยัน และปัจจัยความพึงพอใจ มีค่าเท่ากับ 0.72 0.84, 0.87 และ 0.83 ตามลำดับ โดยมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ สามารถอธิบายได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) สถิติที่ใช้ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบ Enter Method ซึ่งเป็นการวิเคราะห์สมการถดถอยที่เอาตัวแปรอิสระทุกตัว มาดำเนินการวิเคราะห์พยากรณ์ตัวแปรตาม

7. ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.3 อายุมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.7 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 26.0 แผนการเรียนวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 44.8 และประเภทโรงเรียนรัฐบาล คิดเป็นร้อยละ 76.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการเพื่อเตรียมตัวสอบเข้ามหาวิทยาลัย/โรงเรียนมัธยมศึกษาปลาย คิดเป็นร้อยละ 26.1 วิชาคณิตศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 38.7 จำนวน 3-4 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 47.0 ช่วงเวลา 11.00 - 15.59 น. วันเสาร์-อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 24.0 ใช้บริการวันเสาร์-อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 40.0 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย 201-300 บาทต่อชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 44.5 เรียนแบบตัวต่อตัว คิดเป็นร้อยละ 62.7 โดยนิยมเรียนผ่านแอปพลิเคชัน Zoom คิดเป็นร้อยละ 62.8 ผ่านอุปกรณ์ประเภทแท็บเล็ต คิดเป็นร้อยละ 48.7 ซึ่งชำระค่าบริการผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 75.0 และตนเองมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 48.7 ส่วนเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบายและการเสริมสร้างความเข้าใจ วิชาอื่นๆที่เรียน เช่น ความถนัดแพทย์ กฎหมาย และภาษาจีน และแอปพลิเคชันอื่นๆที่ใช้ในการเรียนพิเศษออนไลน์ ได้แก่ แอปพลิเคชันของสถาบัน

ตารางที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง

ปัจจัย	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
การรับรู้ถึง ง่ายในการใช้งาน	1. การเข้าใจได้ง่าย	3.98	0.74	มาก
	2. การใช้งานได้ง่าย	4.07	0.64	มาก
	3. การเรียนรู้ได้ง่าย	4.02	0.75	มาก
	ภาพรวม	4.03	0.65	มาก
การรับรู้ถึง ประโยชน์	1. ความเกี่ยวข้องกับงาน	4.15	0.69	มาก
	2. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้	4.13	0.69	มาก
	3. ผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้	4.17	0.59	มาก
	ภาพรวม	4.15	0.60	มาก
การยืนยัน	1. ความคาดหวัง	4.14	0.59	มาก
	2. การรับรู้ประสิทธิภาพ	4.10	0.62	มาก
	ภาพรวม	4.12	0.55	มาก
ภาพรวม		4.10	0.60	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง พบว่า โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยของมาตรวัดได้ว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัย พบว่าค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ ($\bar{X}=4.15$, $S.D.=0.59$) ซึ่งตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ ($\bar{X}=4.17$, $S.D.=0.59$) และตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ ($\bar{X}=4.13$, $S.D.=0.69$) รองลงมาคือ ปัจจัยการยืนยัน ($\bar{X}=4.12$, $S.D.=0.55$) ซึ่งตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความคาดหวัง ($\bar{X}=4.14$, $S.D.=0.59$) และตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การรับรู้ประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.10$, $S.D.=0.62$) และปัจจัยการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน ($\bar{X}=4.02$, $S.D.=0.72$) ซึ่งตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การใช้งานได้ง่าย ($\bar{X}=4.07$, $S.D.=0.64$) และตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การเข้าใจได้ง่าย ($\bar{X}=3.98$, $S.D.=0.74$) โดยทั้ง 3 ปัจจัยดังกล่าวสามารถแปลผลค่าเฉลี่ยของมาตรวัดได้ว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	Unstandardized		Beta	t	p	Tolerance	VIF
	Coefficients						
	b	S.E.					
ค่าคงที่	0.238	0.135		1.765	0.078		
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PEOU)	0.152	0.042	0.162	3.635	0.000**	0.413	2.423
การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU)	0.118	0.058	0.115	2.026	0.043*	0.253	3.952
การยืนยัน(CON)	0.665	0.056	0.601	11.824	0.000**	0.317	3.155
R= 0.822, R Square = 0.676, Adjusted R Square = 0.673							

R= 0.822, R Square = 0.676, Adjusted R Square = 0.673

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาเงื่อนไขของการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ค่า Tolerance มีค่าไม่เข้าใกล้ 1 และค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 10 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ไม่มีปัญหาภาวะสัมพันธ์กันเองสูง (Multicollinearity) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเองสูง และผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง พบว่าปัจจัยการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยการยืนยัน สามารถทำนายอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ และอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 67.3 โดยมีค่าความสัมพันธ์ R เท่ากับ 0.822 ค่าพยากรณ์ R^2 เท่ากับ 0.676 และมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง Adjusted R^2 เท่ากับ 0.673 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) จะแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลางมากที่สุด คือ ด้านการยืนยัน ($\beta = 0.601$) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน ($\beta = 0.162$) และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ($\beta = 0.115$) ตามลำดับ ซึ่งสมการการพยากรณ์สามารถเขียนได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.238 + 0.152 (PEOU)^{**} + 0.118 (PU)^{*} + 0.665 (CON)^{**}$$

8. สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยการยืนยัน สามารถทำนายอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านการยืนยัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อผู้เรียนมีความคาดหวังในการใช้บริการ เช่น ผู้สอนสามารถสอนเนื้อหาที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ สามารถช่วยแก้ไขปัญหาค้นคว้าและตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็วและเป็นกันเอง มีความรับผิดชอบหากเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการเรียน และสร้างความมั่นใจแก่ผู้เรียนว่าจะได้รับการสอนที่ดีที่สุด และเมื่อได้รับรู้ประสิทธิภาพของการใช้บริการ เช่น รับรู้ผลลัพธ์ของประสิทธิภาพของการใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์ว่าสามารถตอบสนองกับความต้องการได้ กล่าวคือ การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามารถทำให้เข้าใจบทเรียนได้มากยิ่งขึ้น และรับรู้ผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานจริงจากการใช้งานระบบได้ด้วยตนเองว่าดีกว่าที่คาดหวังไว้ เช่น เข้าใจบทเรียนมากขึ้น ทำคะแนนได้ดีขึ้น สอบแข่งขันได้ ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการมีความคาดหวัง และรับรู้ประสิทธิภาพของการใช้งาน จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการยืนยันความคาดหวังของ Olive liver [19] ที่กล่าวว่า ความตั้งใจใช้บริการซ้ำขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจนั้นได้รับอิทธิพลจากการยืนยันความคาดหวัง ซึ่งการยืนยันความคาดหวัง เกิดขึ้นมาจากความคาดหวังและการรับรู้ประสิทธิภาพ และผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ming-Chi Lee [24] ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการยืนยันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ E-Learning จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการมักคาดหวังสิ่งต่างๆจากการใช้บริการ และเปรียบเทียบความคาดหวังนั้นกับผลที่ได้รับจากการรับรู้จริงหลังจากได้รับการบริการ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ควรใส่ใจกับการบริการการสอนที่มีคุณภาพทั้งการพัฒนากระบวนการสอนและเนื้อหาให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด พร้อมให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถามของผู้เรียนได้อย่างรวดเร็ว สร้างความมั่นใจให้กับผู้เรียนว่าจะได้รับการสอนที่ดีและมีคุณภาพ รวมถึงการจัดเตรียมเนื้อหาที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการของผู้เรียน เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้เรียนให้ได้มากที่สุด พร้อมทั้งสร้างการรับรู้ทางบวกให้แก่ผู้เรียน ในส่วนของการเสริมสร้างความเข้าใจในบทเรียนมากยิ่งขึ้น และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการสอบและแข่งขัน เพื่อให้ได้คะแนนที่ดีขึ้นและสอบแข่งขันได้ จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นจะนำไปก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง สามารถอธิบายได้ว่า ผู้เรียนรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบเรียนพิเศษออนไลน์ เนื่องจากการเรียนด้วยระบบออนไลน์เป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้เรียน เพราะสามารถเข้าใจวิธีการใช้งานได้อย่างง่ายดายด้วยรูปแบบของระบบสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย จึงทำให้ผู้เรียนใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์ได้อย่างคล่องตัว ซึ่งการใช้งานระบบการเรียนพิเศษออนไลน์ทำให้ง่ายต่อการเรียนพิเศษของผู้เรียน ด้วยรูปแบบและขั้นตอนการใช้งานของระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีความชัดเจนทำให้ง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้เรียนสามารถเรียนพิเศษออนไลน์ได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก รวมทั้งสามารถเข้าถึงระบบได้โดยใช้เวลาไม่นาน และในส่วนของ การเรียนรู้การใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์ก็เรื่องง่ายสำหรับผู้เรียน เพราะระบบง่ายต่อการเรียนรู้ด้วยตัวเอง อีกทั้งยังสามารถนำไปกับงานและกิจกรรมอื่นๆ ได้อีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นการทำงานกลุ่ม หรือสามารถใช้แพลตฟอร์มที่ทางโรงเรียนนำมาใช้สอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Davis [18] ที่กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี หรือ ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยี เกิดขึ้นจาก

การรับรู้และความเชื่อถึงความง่ายในการใช้งานของแต่ละคน ว่าเทคโนโลยีเหล่านั้นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและใช้งานได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายาม เช่นเดียวกับแนวคิดของ Venkatesh V. et al. [27] ที่กล่าวว่า เมื่อระบบไม่ซับซ้อน ผู้ใช้งานจะไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน จะก่อให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์และส่งผลให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยี และผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Adams et al. [16] ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี หรือ ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยี โดยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานจะมีความแตกต่างกันไปตามเวลาและประสบการณ์ในการใช้งาน จะเห็นได้ว่าผู้เรียนมีการรับรู้ว่าการเรียนพิเศษด้วยระบบออนไลน์เป็นเรื่องที่เข้าใจง่ายสามารถเข้าใจวิธีการใช้งานได้อย่างง่ายดาย ด้วยระบบที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่ายผู้เรียนจึงสามารถใช้งานระบบได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งการเรียนพิเศษด้วยการใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์ทำให้ผู้เรียนได้รับรู้ถึงความง่ายต่อการเรียนพิเศษของตนเอง ซึ่งนำไปสู่การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้ระบบได้อีกด้วย ทั้งนี้ด้วยรูปแบบและขั้นตอนการใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์มีความชัดเจนทำให้ง่ายต่อการใช้งาน ผู้เรียนจึงไม่ต้องใช้ความพยายามและเข้าถึงระบบการเรียนพิเศษได้โดยใช้เวลาไม่นาน นอกจากนั้นการเรียนรู้ระบบการเรียนพิเศษออนไลน์เป็นเรื่องที่ง่าย ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองและนำไปประยุกต์ใช้กับกิจกรรมอื่นๆ ได้ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ควรคำนึงถึงการใส่แพลตฟอร์มที่เหมาะสมในการเรียนพิเศษออนไลน์ โดยแพลตฟอร์มดังกล่าวต้องออกแบบมาให้สามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วใช้งานได้ง่าย เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะมีแนวโน้มให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคกลาง สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อผู้เรียนรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานของระบบเรียนพิเศษออนไลน์ว่าระบบสามารถสนับสนุนการเรียนพิเศษ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ เสริมสร้างความเข้าใจในเนื้อหาได้อย่างรวดเร็ว และรับรู้ว่าการเรียนพิเศษออนไลน์มีประโยชน์ต่อผู้เรียนเป็นอย่างมาก อีกทั้งรับรู้ถึงคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้งานระบบเรียนพิเศษออนไลน์ว่าสามารถตอบสนองความต้องการ สามารถทำงานตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี เช่น ก่อให้เกิดความเข้าใจในบทเรียน ทำคะแนนที่ดีขึ้น สามารถนำความรู้ที่ได้ไปสอบแข่งขันได้ รวมถึงรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบว่าการเรียนพิเศษออนไลน์ทำให้การใช้ชีวิตของผู้เรียนง่ายมากยิ่งขึ้น และรับรู้ว่าการเรียนพิเศษสามารถประยุกต์กับการเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้เรียนยังรับรู้ถึงผลลัพธ์ที่พิสูจน์ได้ว่าการเรียนพิเศษออนไลน์ช่วยเพิ่มความเข้าใจในบทเรียน ทำผลคะแนนดีขึ้นและสามารถสอบแข่งขันได้ ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางและการเตรียมพร้อมสำหรับการเรียนพิเศษช่วยให้ผู้เรียนมีเวลาไปทำกิจกรรมอื่นๆ ได้มากยิ่งขึ้น จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าผลลัพธ์ของการเรียนพิเศษออนไลน์ของผู้เรียนเป็นไปในทางที่ดีและสามารถบอกต่อเกี่ยวกับผลลัพธ์จากการใช้งานนี้ให้ผู้อื่นได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Venkatesh & Davis [26] ที่กล่าวว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ คือระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถทำงานตามวัตถุประสงค์ของตนเองได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยี และผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Venkatesh & Davis [26] และงานวิจัยของ นวรัตน์ ป้องจิตใส และวศิน ชูประยูร [15] ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ทั้งความเกี่ยวข้องกับงาน คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้และผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งาน กล่าวคือ เมื่อผู้เรียนพบว่าระบบดังกล่าวมีประโยชน์ต่อตนเอง สามารถสนับสนุนการเรียนและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนได้ รวมทั้งสามารถประยุกต์ใช้กับการเรียนพิเศษได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองตาม

วัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี จนทำให้ผู้เรียนมีผลลัพธ์จากการเรียนพิเศษออนไลน์เป็นไปในทางที่ดี ผู้เรียนจะเกิดความไว้วางใจและพึงพอใจในการใช้บริการ ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ ต้องกำหนดเป้าหมาย วางแผนกลยุทธ์และพัฒนาแพลตฟอร์มที่ใช้ในกิจกรรมการเรียนการสอนให้สามารถสนับสนุนการเรียนพิเศษได้ มีความน่าสนใจและก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการใช้บริการ พร้อมทั้งพัฒนารูปแบบการสอนที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียน เพื่อสร้างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนให้แก่ผู้เรียนเป็นไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ไว้วางใจและมั่นใจในผู้ให้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์จึงเป็นอีกวิธีการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจ

9. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจเรียนพิเศษออนไลน์ให้แก่ผู้เรียน คือการส่งเสริมให้ผู้เรียนรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน รับรู้ถึงประโยชน์ และสร้างการยืนยันให้แก่ผู้เรียนว่าการเรียนพิเศษออนไลน์เป็นการเรียนที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้เรียนได้ ดังนั้นผู้ประกอบการควรปรับปรุงและพัฒนาแพลตฟอร์มที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย สามารถเข้าถึงระบบได้โดยใช้เวลาไม่นาน พร้อมทั้งวางแผนกลยุทธ์และรูปแบบการเรียนการสอนให้ผู้เรียนได้รับประโยชน์จากการเรียนผ่านระบบเรียนพิเศษออนไลน์ให้ได้มากที่สุดและจัดเตรียมเนื้อหาที่สามารถสนับสนุนและประยุกต์ใช้กับการเรียนพิเศษของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยประหยัดเวลาแก่ผู้เรียนทั้งในส่วนของการเดินทาง การเตรียมตัว ที่สามารถแบ่งเวลาไปทำกิจกรรมอื่นได้ นอกจากนี้ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงการส่งมอบการสอนที่มีคุณภาพ ทั้งการพัฒนากระบวนการสอนและเนื้อหาให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้เรียน เพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการเรียน เสริมสร้างความเข้าใจในบทเรียน ทำให้มีความพร้อมต่อการสอบทั้งในโรงเรียนและการสอบแข่งขันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการให้แก่ผู้เรียนได้อย่างแน่นอน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งต่อไป สามารถทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่อื่นๆ และศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมได้ เช่น ตัวแปรความตั้งใจใช้บริการซ้ำ รวมถึงทำการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาจะมีความครอบคลุมและความเข้าใจในความต้องการของผู้เรียนมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา วางแผนกลยุทธ์ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนให้ได้มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรุงเทพฯธุรกิจ. (2562, พฤศจิกายน). กวดวิชาออนไลน์เลือกอย่างไรในมุมมองเด็กยุค 4.0. สืบค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/648668>
- [2] โพสต์ทูเดย์. (2556, สิงหาคม). ธุรกิจกวดวิชามูลค่ารวมเกือบ8พันล้าน. สืบค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/648668>
- [3] ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2556, ธันวาคม). บทวิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2563, จาก <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/32118.aspx>

- [4] นิตยสารโพซิชั่นนิ่ง. (2556, สิงหาคม). ตลาดกวดวิชายังคงเติบโต : จับตา ทางเลือกกว้างขึ้นของนักเรียน และสินค้าตัวข้ามมหาวิทยาลัย เป็นปัจจัยท้าทาย. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2563, จาก <https://positioningmag.com/57097>
- [5] ไทยพับลิก้า. (2558, กุมภาพันธ์). จำนวนโรงเรียนกวดวิชา จำนวนนักเรียนที่เรียนกวดวิชา และจำนวนครูของโรงเรียนกวดวิชา. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2563, จาก <https://thaipublica.org/2015/02/tutor-1/print-22/>
- [6] ฐานเศรษฐกิจ. (2562, พฤษภาคม). ร.ร.กวดวิชาดันสู่ พลิกหลักสูตรรับภาคอินเตอร์-ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.thansettakij.com/content/business/400912>
- [7] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560, กุมภาพันธ์). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2563, จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_w3c/ewtdl_link.php?nid=6422
- [8] คมชัดลึก. (2561, มีนาคม). กวดวิชาขาลง. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.komchadluk.net/news/edu-health/315208>
- [9] สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2558 - 2562). สถิติโรงเรียนเอกชน. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2563, จาก <https://opec.go.th/ข้อมูลสารสนเทศ/>
- [10] ผู้จัดการออนไลน์. (2563, มกราคม). AT HOME กวดวิชาออนไลน์ สตาร์ทอัปพลิกโฉมการศึกษาไทย. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2563, จาก <https://mgronline.com/smes/detail/9630000006960>
- [11] ไลน์ทูเดย์. (2561, กันยายน). ตัวเตอร้อออนไลน์ เขย่าธุรกิจโรงเรียนกวดวิชา. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2563, จาก <https://today.line.me/th/v2/article/ตัวเตอร้อออนไลน์+เขย่าธุรกิจโรงเรียนกวดวิชา-JQ8aIk>
- [12] วงกต วิจัยซันส์สัทธิ. (2563, พฤษภาคม). กสทฯ ส่งแพลตฟอร์มชิงตลาดการศึกษาออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/882782>
- [13] จักรกฤษณ์ โปตาพล. (2563, มิถุนายน). การจัดการเรียนรู้ออนไลน์: วิธีที่เป็นไปทางการศึกษา. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2563, จาก <http://slc.mbu.ac.th/article/28181>
- [14] ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2558 - 2563). บทวิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2563, จาก <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business>
- [15] นวรัตน์ ป้องจิตใส และวศิณ ชูประยูร. (2562). การยอมรับและนำคลาวด์คอมพิวติงไปใช้ในกระบวนการทางธุรกิจของSMEs. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- [16] Adams, D. A., Nelson, R. R., & Todd, P. A. (1992). Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: A replication. MIS Quarterly, 16(2), 227-247.
- [17] Parasuraman and Grewal. (2000). The Impact of Technology on the Quality-Value-Loyalty Chain: A Research Agenda. Journal of the Academy of Marketing Science 28(1): 168-174
- [18] Fred Davis. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly, September.
- [19] Oliver, R. L., (1980). A Cognitive Model for the Antecedents and Consequences of Satisfaction, Journal of Marketing Research (17): 460-469.

- [20] Anol Bhattacharjee. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarterly* 25(3): 351-370
- [21] Kotler, Phillip. (2000). *Marketing Management. The Millennium Edition.* New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- [22] Cochran, William G. (1977). *Sampling Techniques.* 3d ed. New York: John Wiley and Sons Inc.
- [23] Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers. (pp.202-204)
- [24] Ming-Chi Lee. (2009). Explaining and predicting users' continuance intention toward e-learning: An extension of the expectation–confirmation model. *Computers & Education* 54(2): 506-516
- [25] Venkatesh, V, and Davis, F. D. (1996). A Model of The Antecedents of Perceived Ease of Use: Development dan Test. *Decision Science.* 27 (3): 451-481.
- [26] Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- [27] Venkatesh, V., Morris, M. G., et al. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- [28] Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.