

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ
กรณีศึกษา บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น

ชุตินธร อนุกุล

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ปีการศึกษา 2558

THE SATISFACTION OF SERVICE QUALITY A CASE STUDY OF ONLINE THAI
LANGUAGE COMPANY FOR JAPANESE PERSONS

Chutintorn Anookul



A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program in Industrial Management

Graduate School

Thai – Nichi Institute of Technology

Academic Year 2015

หัวข้อสารนิพนธ์

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ
กรณีศึกษา บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น

โดย

ชุตินธร อนุกุล

สาขาวิชา

การจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ดร. ปาลีรัฐ เลขะวัฒนะ

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)
วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักร ดึงศภักดิ์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิ สุขเจริญ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(ดร. ปาลีรัฐ เลขะวัฒนะ)

ชุตินธร อนุกุล : การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ กรณีศึกษา
บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ปาลีรัฐ
เลขะวิณะ, 85 หน้า.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบริษัทสอน
ภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น และศึกษาถึงปัญหาของผู้มาใช้บริการเพื่อนำเสนอแนวทางใน
การพัฒนาบริการของบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่นซึ่งมีตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่
เพศ อายุ ภูมิภาค อาชีพ จำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย และจุดประสงค์ในการเรียน
ภาษาไทยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 80 คน ด้วยหลักการทาร์ ยามาเนะ ได้ใช้วิธีการคัดเลือก
กลุ่มตัวอย่างตามสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา
ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการหาอิทธิพลของตัวแปรอิสระต่อตัวแปร
ตาม ใช้สถิติเชิงอนุมานโดยวิธี T-Test, One-way ANOVA, Welch และการเปรียบเทียบเป็น
รายคู่

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า อายุ อาชีพ และจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยส่งผลต่อ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Administration) เพศ อายุ
และจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้าน
ผู้สอน (Instructor) อายุ และจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยส่งผลต่อความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และค่าใช้จ่าย (Facility & Expense)

สำหรับประเด็นความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามที่ได้รับการเสนอมากที่สุด คือ
คุณครูสอนสนุก แต่ละคนมีความเป็นเอกลักษณ์ในตัวเอง รองลงมา คือ ระดับภาษาญี่ปุ่นของ
คุณครูแต่ละคนไม่เท่ากัน

ในส่วนข้อเสนอแนะจากข้อมูลที่ทำกรวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มระดับ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น ในเรื่อง
การพัฒนาเนื้อหาของหนังสือเรียนที่มีอยู่ในปัจจุบัน นอกจากนี้ผลสำรวจพบว่าด้านผู้สอนมีระดับ
ความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นบริษัทควรพัฒนาระดับภาษาของผู้สอน และด้านสถานที่ อุปกรณ์
และค่าใช้จ่ายมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด บริษัทควรพัฒนาอุปกรณ์การสอนภาษาไทยให้มี
ความหลากหลายมากขึ้น เพื่อยกระดับความพึงพอใจในการบริการให้สูงขึ้น

บัณฑิตวิทยาลัย

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

สาขา การจัดการอุตสาหกรรม

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ปีการศึกษา 2558

CHUTINTORN ANOOKUL: THE SATISFACTION OF SERVICE QUALITY A
CASE STUDY OF ONLINE THAI LANGUAGE COMPANY FOR JAPANESE
PERSONS. ADVISOR: PALEERAT LAKAWATHANA, 85 Pages.

The objectives of this research are to study the satisfaction of service quality and the service-related problems of online Thai Language school, and finally to suggest the recommendation for service quality improvement.

The independent variables to be studied are gender, age, region, career, Thailand visit frequency and learning aims.

By using Taro Yamane, 80 students were sampled to answer the questionnaires. Descriptive statistics were used to analyze the general data of the students. Inferential statistics such as T-Test, One-way ANOVA and Welch test were used to analyze the relationship between independent variables and dependent variable which is the satisfaction of service quality.

The research findings reveal that the personal factors which are age, career and aims of studying Thai language influence the satisfactions of Thai language teaching service quality in terms of administration. Gender, age and aims of study Thai language influence the satisfactions of Thai language teaching service quality in terms of instructor. Age and aims of study Thai language influence the satisfactions of the Thai language teaching service quality in terms of facility and expense.

The first claimed suggestion from questionnaire was that each instructor has their own characters to provide interesting language classes. The second topic that the instructors have a different level of Japanese language skill.

Consequently, the recommendation was proposed to increase satisfaction level by developing the content of textbook. Moreover, the result shows that the highest satisfaction level was in terms of instructors so the company should have the program to develop the teaching skills of instructor. Oppositely, the lowest satisfaction level was in terms of facility. Therefore, the company should provide various optional types of facility.

Graduate School

Student's Signature.....

Field of Study Industrial Management

Advisor's Signature.....

Academic Year 2015

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากดร.ปาลีรัฐ เลชะวัฒนะ อาจารย์ที่ปรึกษา และดร.จักร ดิงศภักดิ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรม ที่ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ รวมทั้งการตรวจสอบความถูกต้อง และข้อบกพร่องเพื่อแก้ไขปรับปรุงสารนิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์เป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่นที่ได้ให้ความอนุเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างคนญี่ปุ่นที่เรียนภาษาไทยกับบริษัทที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอบคุณเพื่อนๆ ที่คอยให้คำปรึกษา ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดการทำวิจัย ทำให้การทำวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัว คุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยให้กำลังใจ และให้คำปรึกษาในการทำวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนถึงดูแลเอาใจใส่และสนับสนุนมาโดยตลอด ทำให้งานวิทยานิพนธ์นี้และการเรียนสำเร็จลงได้ในที่สุด

ชุตินธร อนุกุล

TNI

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญรูป	๗

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาทางเหตุผลและปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
	สมมติฐานของการศึกษา.....	2
	กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการศึกษา.....	3
	ขอบเขตระยะเวลาการศึกษา.....	4
	ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	4
	แผนการดำเนินงานและระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	6
	ความหมายของความพึงพอใจ.....	6
	ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	8
	แนวคิดและทฤษฎีการบริการ.....	11
	ความหมายของการบริการ.....	11
	คุณภาพของการบริการ.....	12
	ธุรกิจออนไลน์.....	14
	ธุรกิจสอนภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ.....	15

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
3 วิธีการดำเนินงานสารนิพนธ์.....	21
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
การสร้างและตรวจสอบแบบสอบถาม.....	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	33
ผลการวิเคราะห์.....	33
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	33
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้ บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น.....	36
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	40
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	66
สรุปผลการศึกษา.....	66
ข้อเสนอแนะ.....	68
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก แบบสอบถามภาษาไทย.....	75
ภาคผนวก ข แบบสอบถามภาษาญี่ปุ่น.....	79
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	83
ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์.....	85

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แผนการดำเนินงานและระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	4
2 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	27
3 จำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	33
4 จำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	34
5 จำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภูมิภาค.....	34
6 จำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	35
7 จำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคย เดินทางมาประเทศไทย.....	35
8 จำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจุดประสงค์ ในการเรียนภาษาไทย.....	36
9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่นในภาพรวม.....	36
10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	37
11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น ด้านผู้สอน.....	38
12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย.....	39
13 Independent Samples Test ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	40
14 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	40
15 Independent Samples Test ด้านผู้สอน จำแนกตามเพศ.....	41
16 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน จำแนกตามเพศ.....	41
17 Independent Samples Test ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามเพศ.....	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามเพศ.....	42
19 Test of Homogeneity of Variances ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	43
20 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	43
21 ผลต่างระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Dunnett's T3.....	44
22 Test of Homogeneity of Variances ด้านผู้สอน จำแนกตามอายุ.....	44
23 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน จำแนกตามอายุ.....	45
24 ผลต่างระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน จำแนกตามอายุที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Dunnett's T3.....	45
25 Test of Homogeneity of Variances ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามอายุ.....	46
26 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามอายุ.....	46
27 ผลต่างระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามอายุที่ได้จากการทดสอบ ด้วยวิธี Dunnett's T3.....	47
28 Test of Homogeneity of Variances ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามภูมิภาค.....	48
29 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามภูมิภาค.....	48
30 Test of Homogeneity of Variances ด้านผู้สอน จำแนกตามภูมิภาค.....	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน จำแนกตามภูมิภาค.....	49
32 Test of Homogeneity of Variances ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามภูมิภาค.....	50
33 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามภูมิภาค.....	50
34 Test of Homogeneity of Variances ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	51
35 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	51
36 ผลต่างระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD).....	52
37 Test of Homogeneity of Variances ด้านผู้สอน จำแนกตามอาชีพ.....	52
38 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน จำแนกตามอาชีพ.....	53
39 Test of Homogeneity of Variances ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามอาชีพ.....	53
40 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามอาชีพ.....	54
41 Test of Homogeneity of Variances ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย.....	54
42 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ เคยเดินทางมาประเทศไทย.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 Test of Homogeneity of Variances ด้านผู้สอน จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย.....	55
44 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย.....	56
45 Test of Homogeneity of Variances ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย.....	56
46 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย.....	57
47 Test of Homogeneity of Variances ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย.....	57
48 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย.....	58
49 ผลต่างระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Dunnett's T3.....	59
50 Test of Homogeneity of Variances ด้านผู้สอน จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย.....	60
51 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย.....	60
52 ผลต่างระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Dunnett's T3.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
53 Test of Homogeneity of Variances ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย.....	62
54 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย.....	62
55 ผลต่างระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายจำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียน ภาษาไทยที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Dunnett's T3.....	63
56 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของผู้ใช้บริการ.....	64
57 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับ คนไทย.....	66

สารบัญรูป

รูป		หน้า
1	กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	3
2	ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow.....	9
3	การแสดงความสัมพันธ์คุณภาพการบริการของ Parasuraman และความพึงพอใจของ Aday & Anderson.....	25

TNI

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
THAI-NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาทางเหตุผลและปัญหา

ปัจจุบันภาษาเป็นสิ่งที่ใช้สื่อสารระหว่างกัน แต่การที่ทุกคนจะรู้แค่ภาษาเดียวนั้นอาจไม่เพียงพอต่อการสื่อสารในยุคปัจจุบัน นอกจากภาษาอังกฤษที่ทุกคนต้องเรียนรู้แล้ว การเรียนรู้ภาษาที่ 3 ถือเป็นโอกาสและการได้เปรียบกับการเรียนรู้ในโลกยุคปัจจุบัน

ปัจจุบันประเทศญี่ปุ่นได้เข้ามาลงทุนในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก คิดเป็นสัดส่วนประมาณ ร้อยละ 3.6 ของการลงทุนของญี่ปุ่นทั่วโลก และเป็นอันดับ 2 ในเอเชีย รองจากจีน (พ.ศ. 2550) (สถานเอกอัครราชทูตญี่ปุ่นประจำประเทศไทย. 2557ก) จากสถิติดังกล่าวทำให้มีคนไทยจำนวนมากต้องเดินทางมายังประเทศไทยเพื่อดำเนินงานด้านการลงทุน และมีบริษัทหลายบริษัทจากประเทศญี่ปุ่นที่มาตั้งบริษัทอยู่ในประเทศไทย ทำให้มีคนไทยจำนวนมากเข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ดังนั้นคนไทยที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยบางคนต้องการเรียนภาษาไทยเพื่อสามารถสื่อสารกับพนักงานคนไทยได้ แต่ไม่มีเวลามากพอที่จะไปโรงเรียนสอนภาษา ดังนั้นบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งให้กับคนไทยที่สนใจเรียนภาษาไทย สามารถเลือกเรียนตามเวลาที่ตนเองต้องการและประหยัดเวลาในการเดินทางด้วย เพราะสามารถเรียนภาษาไทยได้จากที่บ้าน

ในด้านการท่องเที่ยวประเทศไทยได้รับความนิยมจากคนไทยเช่นเดียวกัน ในปี พ.ศ. 2557 เดือนมกราคม – พฤศจิกายน มีจำนวนนักท่องเที่ยวคนไทยเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยถึง 1,134,290 คน (สถานเอกอัครราชทูตญี่ปุ่นประจำประเทศไทย. 2557ข) โดยส่วนใหญ่คนไทยมักจะชอบการท่องเที่ยวแบบอิสระ (Foreign Independent Travel: FIT) ไม่นิยมการท่องเที่ยวแบบกรุ๊ปทัวร์ เมื่อนักท่องเที่ยวคนไทยเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยเป็นครั้งแรกจะไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาไทยได้ ดังนั้นเมื่อนักท่องเที่ยวเหล่านี้อยากกลับมาท่องเที่ยวประเทศไทยอีกครั้ง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเริ่มศึกษาภาษาไทยก่อนกลับมาประเทศไทย เพื่อให้ตนเองสามารถสื่อสารภาษาไทยเบื้องต้นได้ ทำให้สนุกกับการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น

บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนไทยเปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2553 เป็นบริษัทที่ให้บริการสอนภาษาไทยออนไลน์ผ่านทาง Skype ให้กับคนไทยที่สนใจในการเรียนภาษาไทย โดยคนไทยส่วนใหญ่ที่มีจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยเพื่อการทำงาน การท่องเที่ยว และเพื่อฝึกฝนภาษาไทย เนื่องจากไม่มีโอกาสได้ใช้ภาษาไทยในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้บริษัทมีนักเรียนชาวไทยที่อาศัยอยู่ในประเทศญี่ปุ่น ประเทศไทย และในประเทศอื่นๆ ซึ่งการเรียนภาษาไทยออนไลน์นั้นมีความสะดวกทั้งผู้เรียนและผู้สอน ซึ่งผู้เรียนสามารถเลือกเรียน

ภาษาไทยได้ตามเวลาที่ตนเองต้องการ และสามารถเลือกคุณครูผู้สอนได้เองอีกด้วย โดยบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์เปิดให้บริการตั้งแต่ 10.00 - 24.00 ตามเวลาประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันมีคนญี่ปุ่นให้ความสนใจเรียนภาษาไทยออนไลน์เป็นจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาการบริการของบริษัทให้ตรงต่อความต้องการของผู้เรียน จึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ของบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น
2. เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาบริการของบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น

สมมติฐานของการศึกษา

1. คนญี่ปุ่นที่ใช้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์จำแนกตาม เพศ อายุ ภูมิภาค อาชีพ จำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย และจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยแตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน
2. ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

TNI

กรอบแนวความคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ภูมิภาค
4. อาชีพ
5. จำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย
6. จุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy)
2. ด้านผู้สอน (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy)
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ ค่าใช้จ่าย (Tangibles)

แนวคิดความพึงพอใจของ Aday and Andersen, 1975 และแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, 1990

รูปที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่นซึ่งการศึกษานี้มุ่งศึกษาและเก็บข้อมูลเชิงปริมาณผ่านแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตของการศึกษามีดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นคนญี่ปุ่นที่ใช้บริการกับบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์จำนวน 100 คน ที่เรียนภาษาไทยเป็นประจำกับบริษัท ไม่นับผู้ที่ลงทะเบียนแต่ไม่มาเรียนภาษาไทย

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้บริการคนญี่ปุ่นที่เรียนภาษาไทยกับบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ จำนวน 80 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของทาโร ยามาเนะ (Yamane, 1973) ที่มีระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95.0% ที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$

ขอบเขตระยะเวลาการศึกษา

ศึกษาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – กันยายน พ.ศ.2558

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย
3. ออกแบบสอบถามและทดสอบแบบสอบถาม
4. แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิเคราะห์ สรุปผลและอภิปรายผล

แผนการดำเนินงานและระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตารางที่ 1 แผนการดำเนินงานและระยะเวลาในการดำเนินงาน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	2558				
		พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1	ศึกษาเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง					
2	สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย					
3	ออกแบบสอบถามและทดสอบแบบสอบถาม					
4	แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล					
5	วิเคราะห์ สรุปผลและอภิปรายผล					

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคณูปุ่น
2. เพื่อทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ
3. เพื่อพัฒนาการบริการให้ตรงต่อความต้องการคณูปุ่น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ออนไลน์** หมายถึง การเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ไม่ว่าผู้ใช้จะอยู่ในสถานที่ใดก็ตาม

2. **Skype** หมายถึง โปรแกรมที่ใช้ในการสื่อสารออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งให้บริการฟรี โดยผู้ใช้สามารถพิมพ์ข้อความ และข้อความเสียงโดยการโทรหากฝ่ายผ่านทางโปรแกรม ในขณะเดียวกันยังสามารถเปิดกล้องวีดีโอ (web camera) เพื่อให้เห็นหน้าผู้ที่กำลังสื่อสารอยู่ได้ ผู้ใช้สามารถส่งไฟล์รูปภาพหรือไฟล์เอกสารต่างๆได้อีกด้วย

3. **Web camera** หมายถึง กล้องวีดีโอที่ใช้กับคอมพิวเตอร์ สามารถจับภาพเคลื่อนไหวของผู้ใช้ไปแสดงบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่กำลังใช้งานอยู่ นอกจากนี้ยังส่งภาพเคลื่อนไหวผ่านอินเทอร์เน็ตไปยังคอมพิวเตอร์ของบุคคลที่เรากำลังสื่อสารอยู่ด้วย ทำให้สามารถเห็นภาพเคลื่อนไหวที่กำลังเกิดขึ้นจริงของอีกฝ่าย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลักการพื้นฐาน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
 - ความหมายของความพึงพอใจ
 - ทฤษฎีความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีการบริการ
 - ความหมายของการบริการ
 - คุณภาพของการบริการ
3. ธุรกิจออนไลน์
4. ธุรกิจสอนภาษาไทย หรือภาษาต่างประเทศ
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

มอส (อุตม ยอดจันทร์. 2558; อ้างอิงจาก Morse. 1958) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วรูม (คณะอนุกรรมการงานวิจัยและพัฒนา. 2553; อ้างอิงจาก Vroom. 1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

กู๊ด (สุกานดา สาลี. 2555; อ้างอิงจาก Good. 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพ หรือระดับของความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องานของเขา

มุลลินส์ (ตรีเพ็ชร อำเมือง. 2555; อ้างอิงจาก Mullin. 1985) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับ

ความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากการที่มนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตนเองและพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการ หรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (สุวิมล คำย่อ. 2555; อ้างอิงจาก พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2542) ความพึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

นุชรินทร์ ทาพันธ์ (2547) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ภากรณ์ น้ำว้า; และศิริวิมล วันทอง (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการ

พรพิมล คงฉิม (2554) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

กฤษณพัชญ์ บุญช่วย (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือการแสดงออกในลักษณะของอาการพอใจหรือไม่พอใจต่อการตอบสนองความต้องการต่างๆตามที่ต้องการ

หัสตินทร์ สอนปะละ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นจากบุคคลได้รับสิ่งตอบสนองที่เป็นความต้องการของตนเอง

สุกานดา สาลี (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งอันเป็นผลมาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับตามความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองต่อองค์ประกอบที่ได้มาจากการทำงานหรือการให้บริการ

ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความต้องการของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาเพื่อให้ได้รับการตอบสนอง เมื่อความพึงพอใจได้รับการตอบสนองดังที่ต้องการแล้ว บุคคลจะเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น แต่เมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจจะค่อยๆ ลดลง

2. ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Abraham H. Maslow (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) เป็นแนวคิดที่อธิบายความต้องการของมนุษย์ โดยแนวคิดนี้มีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา โดยความต้องการของมนุษย์นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับความพึงพอใจ เมื่อมนุษย์ได้รับความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์แบบแล้ว ก็เกิดความต้องการเพิ่มขึ้นไปอีก โดยมนุษย์จะแสดงพฤติกรรมเพื่อกระตุ้นและตอบสนองความต้องการของตนเอง

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการแบ่งออกเป็น 5 ความต้องการ ดังนี้

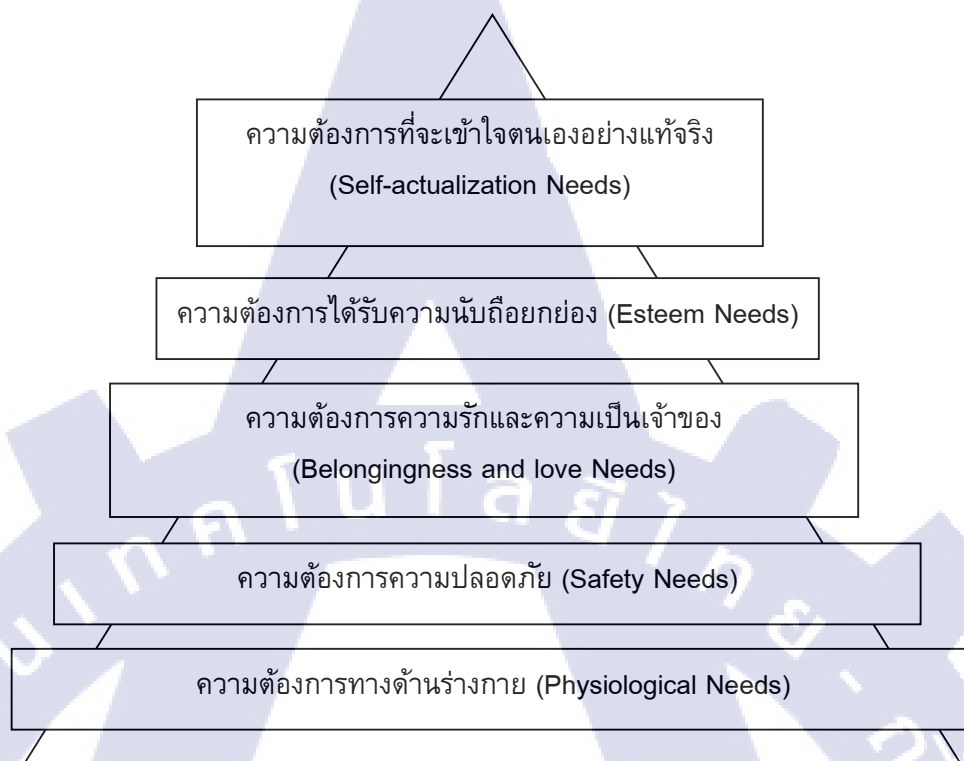
1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่ทุกคนต้องการในชีวิต เช่น อากาศ น้ำ ออกซิเจน เป็นต้น เมื่อมนุษย์ได้รับความพึงพอใจในระดับหนึ่ง จะเกิดแรงจูงใจในการแสวงหาความต้องการเพิ่มอีกขั้นหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับความต้องการทางด้านร่างกายอย่างสมบูรณ์แล้ว ความต้องการในลำดับต่อมาคือความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทั้งทางกายและจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัย สิ่งแวดล้อมรอบข้าง ดังนั้นมนุษย์ต้องการสิ่งต่าง ๆ มาตอบสนอง เช่น การทำประกันชีวิต เลือกที่อยู่อาศัยที่ปลอดภัย ความมั่นคงทางการเงิน และการเงิน เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love Needs) เมื่อมีความต้องการขั้นพื้นฐานและความปลอดภัยในชีวิต มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการความรักจากคนรอบข้าง ต้องการเพื่อน ต้องการความเป็นเจ้าของ มีความอยากที่จะเป็นผู้ให้และผู้รับ

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem Needs) เมื่อมนุษย์มีความรู้สึกอยากเป็นเจ้าของแล้ว ต่อมาทุกคนก็อยากได้รับการยกย่องนับถือจากคนในสังคม เป็นที่เคารพนับถือจากคนรอบข้าง มีความต้องการที่อยากได้รับตำแหน่งในหน้าที่การงาน ได้รับการชื่นชมกับความสำเร็จที่ได้รับ

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตของมนุษย์ เมื่อคนเราได้รับความต้องการในทุกขั้นอย่างสมบูรณ์แล้ว ความต้องการขั้นสุดท้ายนี้จะเป็นความต้องการที่คนเราอยากทำหรือเป็นอะไรก็สามารถทำได้ ด้วยความสามารถของตนเอง



รูปที่ 2 ลำดับชั้นความต้องการของ Maslow

ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG Theory) ของเคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ เป็นทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการเพื่อดำรงชีพ (Existence Needs :E) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงชีวิต และความรู้สึกปลอดภัยในการใช้ชีวิต เช่น อาหาร น้ำดื่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ยังรวมไปถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ทำให้รู้สึกปลอดภัย มีสภาพแวดล้อมที่ดี ซึ่งส่งผลดีต่อความรู้สึกปลอดภัยต่อจิตใจมนุษย์ ความต้องการเพื่อดำรงชีพนี้เปรียบเสมือนความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยของมาสโลว์

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness Needs :R) เป็นความต้องการทางด้านสังคมของมนุษย์ที่ต้องการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และคนรอบข้าง ซึ่งภายในจิตใจมนุษย์แล้วทุกคนต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ไม่ว่าจะเป็น การให้คำชื่นชม หรือการให้รางวัล เป็นต้น ซึ่งความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมเปรียบได้กับความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของของมาสโลว์

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs : G) เป็นความต้องการของมนุษย์ที่อยากมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิต อยากได้รับการพัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อนำศักยภาพของตนเองที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งความต้องการความเจริญก้าวหน้าเปรียบได้กับความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงของมาสโลว์

อเดย์และแอนเดอร์เซน (ภากรณ์ น้าวัว; และ ศิริวิมล วันทอง. 2550; อ้างอิงจาก Aday & Andersen. 1975) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ว่าสิ่งที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการมากที่สุดนั้นคืออะไร และเมื่อผู้ใช้บริการได้รับการบริการแล้วสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจได้หรือไม่ จากการสำรวจสามารถแบ่งความพึงพอใจได้เป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) แบ่งเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office waiting time)
 - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability or care when need)
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination)
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting all needs at one place)
 - 2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้มาใช้บริการ (Concern to the client)
 - 2.3 ติดตามผลการให้บริการ (Follow up)
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย และความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) การแสดงอัธยาศัยที่ดีต่อผู้มารับบริการด้วยกิริยามารยาทที่ดี และหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information)
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of service)
6. ความพึงพอใจต่อราคาค่าใช้จ่าย (Cost) ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ผู้รับบริการจ่ายให้กับ
การบริการ

เมনারต์ ดับบิล เซลลี (สุกานดา สาลี. 2555; อ้างอิงจาก Maynard W.Shelly. 1975) ทฤษฎีความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเกิดขึ้นเมื่อมนุษย์มีความรู้สึกที่ทำให้เกิดความสุขหากมนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งใจไว้จะเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น เกิดเป็นความรู้สึกทางลบซึ่งเป็นระบบที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนหรือเรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสถานที่และเวลา

แนวคิดและทฤษฎีการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (สุกานดา สาลี. 2555; อ้างอิงจาก พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2525) การ หมายถึง งาน สิ่ง หรือเรื่องที่ทำ บริการ หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ

ภากรณ์ น้าว้า; และศิริวิมล วันทอง (2550) กล่าวว่า บริการไม่ได้เหมือนกันทุกอย่าง ไม่สามารถผลิตล่วงหน้าไว้ได้ ไม่สามารถจัดเก็บหรือขนส่งได้ และบริการนั้นต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทันที

หัสตินทร์ สอนปะละ (2555) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการ หรือกระบวนการ กิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการนั้น

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2556) การบริการ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยมีหลักการคือ ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเหมาะสมเกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์ และเวลาที่กำหนดเป็นต้น

ตรีเพ็ชร อำเมือง (2555) กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับต้องได้และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่สามารถนำมาซื้อขายกันได้ ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ต่างๆ โปรแกรมที่นำเสนอ หรือโปรโมชั่นพิเศษสุด สุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการนั้นก็คือการบริการหลังการขายซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลังการขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ

ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการบริการว่า การบริการ หมายถึง การกระทำให้ได้สิ่งหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยการกระทำนั้นต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการตลอดการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการ และให้บริการด้วยความจริงใจและซื่อสัตย์ตามความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนผู้รับบริการนั้นต้องแสดงความต้องการของตนเองให้ผู้บริการทราบ

มิลเลทท์ (ภากรณ์ น้าว้า; และศิริวิมล วันทอง. 2550; อ้างอิงจาก Millet. 1954: 397-400) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการ จะต้องมึลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้า บริการที่ให้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและดูแลผู้รับบริการจนกว่าจะจบขั้นตอนการให้บริการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาต่อไป

2. คุณภาพของการบริการ

กรอนรูส; และอื่นๆ (ซัสวาลย์ ทัดศิริวัช. 2554; อ้างอิงจาก Gronroos. 1982 Smith and Houston. 1982 และ Parasuraman et al. 1988) ได้สรุปความหมายของคุณภาพการ ให้บริการ Service Quality คือ ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation - WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (Perception - WHAT THEY GET)

เลวิส; และบลูม (ซัสวาลย์ ทัดศิริวัช. 2554; อ้างอิงจาก Lewis and Bloom. 1983) การ ให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามความคาดหวัง ของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการเป็นตัวชี้วัดความสามารถในการให้บริการว่าตรงตาม ความต้องการของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

ซัสวาลย์ ทัดศิริวัช (2554) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่ง สำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการ ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้า ได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และใน รูปแบบที่ต้องการ

Parasuraman (เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง. 2551; อ้างอิงจาก Parasuraman. 1990) ทำการศึกษาคุณภาพการบริการ (Service Quality) จากการศึกษาสามารถกำหนดมิติคุณภาพ การบริการไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การให้บริการที่สร้างความไว้วางใจให้กับ ผู้รับบริการ และสามารถให้บริการกับลูกค้าได้ครบถ้วน ถูกต้องทุกขั้นตอน
2. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการต่อลูกค้า กล่าวคือ พนักงานควรมีความพร้อมตลอดเวลา เพื่อให้ความช่วยเหลือและ แก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าเข้ารับบริการ
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ

4. การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึง ลูกค้าสามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทางอย่างสะดวกสบาย

5. การมีอัธยาศัย (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีมารยาทและมีอัธยาศัยในการให้บริการที่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความปลอดภัยของผู้รับบริการ โดยตลอดการให้บริการนั้นต้องปราศจากความเสี่ยง

9. การเข้าใจลูกค้า (Understanding the customer) หมายถึง การพยายามเข้าใจในความต้องการของลูกค้า แล้วสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

10. บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกของบริการที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้

นอกจากนี้ Parasuraman ได้นำมิติทั้ง 10 ด้านไปศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเรียกว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ มีทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ ได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมถึงสภาพแวดล้อมโดยรวมของการให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการต้องมีความถูกต้อง และครบถ้วนทุกขั้นตอนของบริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการต้องบริการให้ถูกต้องเหมือนเดิมทุกครั้ง เพื่อรักษามาตรฐานและความน่าเชื่อถือของบริการ

3. การตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา มีความรวดเร็วและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

4. ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการนั้นต้องแสดงความพร้อม ลักษณะการให้บริการที่น่าเชื่อถือ มีทักษะ ความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการได้อย่างดี และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ธุรกิจออนไลน์

การทำธุรกิจซื้อขายสินค้าและบริการผ่านออนไลน์ (E-commerce) หรือที่เรียกว่า ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การดำเนินธุรกิจซื้อขายโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ E-Business อ่านว่า อี-บิสเนส หมายถึงการทำกิจกรรมทุก ๆ อย่างทุกขั้นตอนผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ ขบวนการที่ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทำธุรกิจที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ใช้เทคโนโลยีประเภทต่าง ๆ และครอบคลุมรูปแบบทางการเงินทั้งหลาย เช่น ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ การค้าอิเล็กทรอนิกส์ อีดีไอหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร แคตตาล็อกอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมทางไกล และรูปแบบต่าง ๆ ที่เป็นข้อมูลระหว่างองค์กร (คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2555)

กระบวนการพื้นฐาน เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. ลูกค้า เลือกรายการสินค้า ของผู้จำหน่าย (Catalog)
2. ลูกค้า ส่งคำสั่งซื้อ ให้ผู้จำหน่าย (Order)
3. ลูกค้า ชำระเงิน ให้ผู้จำหน่าย (Payment)
4. ลูกค้า รอรับสินค้า จากผู้จำหน่าย (Shipping)

ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. B2B (Business to Business) คือ การทำธุรกิจระหว่างภาคธุรกิจด้วยกัน
2. B2C (Business to Customer) คือ ระหว่างภาคธุรกิจกับผู้บริโภค
3. B2G (Business to Government) คือ ระหว่างภาคธุรกิจกับภาครัฐ

E-commerce เหมาะสำหรับผู้ประกอบการที่มีเงินทุนน้อยและต้องการลดต้นทุน เพราะเพียงแค่มีเว็บไซต์หนึ่งเว็บไซต์ก็เปรียบเสมือนว่าคุณมีร้านค้าอยู่ทั่วโลกและสามารถเปิดการค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน ไม่มีวันหยุด สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้โดยตรง รวมทั้งให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งในอดีตการทำธุรกิจการค้าขายกันเพียงการขายผ่านทางหน้าร้านเท่านั้น ซึ่งจะต้องใช้เงินลงทุนสูง ไม่ว่าจะเป็นการจัดการร้าน การจ้างคนดูแลหน้าร้าน ค่าเช่าพื้นที่ ข้อจำกัดทางด้านเวลาในการเปิดร้าน ท่าเลที่ตั้งร้านค้า ซึ่งในการตั้งร้านค้าในรูปแบบเดิมนั้นส่วนใหญ่จะเป็นที่รู้จักและเข้าถึงได้เฉพาะลูกค้าในพื้นที่นั้นเท่านั้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2558)

ข้อดีและข้อเสียของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ข้อดีของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. สามารถเปิดดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง
2. สามารถดำเนินการค้าขายได้อย่างอิสระทั่วโลก
3. ใช้ต้นทุนในการลงทุนต่ำ
4. ไม่ต้องเสียค่าเดินทางในระหว่างดำเนินการ
5. ง่ายต่อการประชาสัมพันธ์ และยังสามารถประชาสัมพันธ์ในครั้งเดียวแต่ไป

ได้ทั่วโลก

6. สามารถเข้าถึงลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ง่าย
7. ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาสำหรับผู้ซื้อและผู้ขาย
8. ไม่จำเป็นต้องเปิดเป็นร้านขายสินค้าจริงๆ

ข้อเสียของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1. ต้องมีระบบการรักษาความปลอดภัยของระบบที่มีประสิทธิภาพ
2. ไม่สามารถเข้าถึงลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้
3. ขาดความเชื่อมั่นในเรื่องการชำระเงินผ่านทางบัตรเครดิต
4. ขาดกฎหมายรองรับในเรื่องการดำเนินการธุรกิจขายสินค้าแบบออนไลน์
5. การดำเนินการทางด้านภาษียังไม่ชัดเจน

ภาณุวัฒน์ รัตนดิษฐ์ (2555) ธุรกิจออนไลน์ หมายถึง การทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขายสินค้าหรือบริการ โดยมีข้อดีเพื่อลดค่าใช้จ่าย และสามารถซื้อสินค้าหรือบริการได้ทุกที่ทุกเวลา แต่มีข้อเสียคือผู้บริโภคอาจไม่มั่นใจในการให้บริการของธุรกิจออนไลน์ ทั้งในส่วนของความไม่แน่ใจในคุณภาพสินค้า การจัดส่งสินค้าหลังจากจ่ายเงินไปแล้ว

ธุรกิจสอนภาษาไทย หรือภาษาต่างประเทศ

ธุรกิจสอนภาษาไทยและหรือต่างประเทศ เช่น อังกฤษ ญี่ปุ่น และ ภาษาจีน เป็นต้น เป็นธุรกิจที่ให้บริการการสอนด้านการเขียน การพูด การอ่าน และ การฟัง มีการเรียนการสอนแบบ เป็นรายชั่วโมงหรือแบบหลักสูตรเช่นภาษาอังกฤษเบื้องต้น 20 ชั่วโมง โดยผู้เรียนสามารถเลือกวัน และเวลาเรียนที่ผู้เรียนสะดวก เลือกเรียนแบบกลุ่มหรือแบบเดี่ยวและสามารถเลือกที่จะเรียนกับครูชาวไทยหรือเจ้าของภาษาก็ได้โดยสถาบันสอนภาษาต่างประเทศแต่ละแห่งจะมีการตั้งราคาและ เงื่อนไขข้อกำหนดต่างๆไม่เหมือนกัน อีกทั้งในสถาบันสอนภาษาแต่ละแห่งอาจมีบริการอื่นๆ นอกจากบริการสอนภาษาประกอบด้วย อาทิเช่น บริการสอนการใช้งานคอมพิวเตอร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ต และการแปลเอกสารต่างๆ ซึ่งกฎหมายและระเบียบเฉพาะธุรกิจการขออนุญาตจัดตั้งโรงเรียน และใบอนุญาตให้เป็นผู้จัดการ ครูใหญ่ และครู หากธุรกิจ

ให้บริการสอนภาษาไทย หรือภาษาต่างประเทศ มีลักษณะเป็นโรงเรียนตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525 มาตรา 4 กล่าวคือเป็นโรงเรียนเอกชน อันได้แก่สถานศึกษาหรือสถานที่ที่บุคคลจัดการให้การศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าชั้นปริญญาตรีแก่นักเรียนทุกผลัดรวมกันเกินเจ็ดคนขึ้นไป ต้องขออนุญาตจัดตั้งโรงเรียน และขออนุญาตการเป็นบุคลากรประจำโรงเรียน (ศรสวรรค์ เจริญชัยวงษ์. 2554)

ข้อดีและข้อด้อยของธุรกิจสอนภาษา (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า)

ข้อดีของธุรกิจสอนภาษา

1. เป็นธุรกิจที่ไม่มีความสลับซับซ้อนและใช้พนักงานน้อย
2. ใช้เงินลงทุนไม่สูงและให้ผลตอบแทนในเกณฑ์ดี
3. เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ หาซื้อง่ายและราคาไม่แพง

ข้อด้อยของธุรกิจสอนภาษา

1. ทำเลย่านธุรกิจหรือใกล้สถานศึกษาที่มีคนสัญจรไปมาจำนวนมากหายากและมีค่าเช่าในอัตราสูง
2. ขั้นตอนการจัดตั้งยุ่งยากเล็กน้อยเนื่องจากต้องขออนุญาตจากกระทรวงศึกษาธิการ
3. การหาบุคลากรที่มีความรู้และทักษะในการสอนค่อนข้างยาก ทำให้เจ้าของกิจการต้องทำหน้าที่ด้วยตนเอง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภากรณ์ น้ำว้า; และศิริวิมล วันทอง (2550) ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี จากการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามลักษณะบุคคลและลักษณะของการเจ็บป่วย โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า 1) เพศมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง 2) ด้านอายุพบว่า มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก 3) ด้านสถานภาพสมรสพบว่า ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก 4) รายได้พบว่า ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก 5) สิทธิการรักษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก 6) ลักษณะของการเจ็บป่วยไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกเนื่องจากโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกในการเดินทางมารับบริการและมีป้ายบอกที่ตั้งทิศทางที่ชัดเจน มีบริการด้านสาธารณสุขปก มีบริการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ซับซ้อน ห้องบัตรของ

โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ห้องตรวจโรคของโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการมีความรวดเร็ว แพทย์มีความสามารถในการตรวจรักษาโรคและให้คำแนะนำในการดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี พร้อมทั้งมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นและให้คำอธิบายในการใช้ยาเป็นอย่างดีและได้รับยาที่มีคุณภาพ

ภรรคพล อุดระทอง (2552) ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ศูนย์บริการ บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 5 สาขา ได้แก่ สาขาสีลม สาขาพันธุ์ทิพย์ พลาซ่า สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว สาขาบางนา และสาขาศรีนครินทร์จำนวน 400 คน พบว่าด้านข้อมูลทั่วไป ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพลูกจ้าง หรือพนักงานบริษัทเอกชน ด้านข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการใช้ศูนย์บริการ ส่วนใหญ่ลูกค้ามาใช้บริการเป็นครั้งแรก และสินค้าที่นำมาใช้บริการนั้นมีราคา 2,000 – 11,999 บาท ประเภทของสินค้าที่เข้ารับบริการคือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ มีอายุการใช้งานของสินค้านับจากวันที่ซื้อถึงวันที่ส่งซ่อมน้อยกว่า 1 ปี และเหตุผลของการเลือกเข้ารับบริการ คือ เป็นศูนย์บริการมาตรฐาน และอยู่ใกล้บ้านตามลำดับจากการศึกษาด้านความคาดหวังโดยรวมพบว่า 1) ข้อมูลทั่วไป คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน 2) ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการใช้ศูนย์บริการโดยรวม คือ ระดับราคาของสินค้าที่นำมาใช้บริการ จำนวนครั้งที่มาใช้ศูนย์บริการประเภทของสินค้าที่เข้ารับบริการ การใช้งานของสินค้านับจากวันที่ซื้อถึงวันที่ส่งซ่อมที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านเหตุผลของการเลือกเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกัน และจากการศึกษาความพึงพอใจโดยรวมพบว่า 1) ข้อมูลทั่วไป คือ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการใช้ศูนย์บริการโดยรวม ลูกค้ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านระดับสินค้าที่นำมาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

คณะอนุกรรมการงานวิจัยและพัฒนา (2553) การศึกษาความพึงพอใจของครู นักเรียนและผู้ปกครอง ต่อการจัดการเรียนการสอน ของโรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการ ปีการศึกษา 2553 ทั้งหมด 4 ด้าน ด้านวิชาการ ด้านปกครอง ด้านกิจกรรม และด้านบริการ จากการศึกษพบว่า ครูผู้สอนชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับพึง

พอใจมากต่อด้านวิชาการและด้านกิจกรรมเนื่องจากโรงเรียนได้พัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่องให้เหมาะสมกับความต้องการของสังคมปัจจุบัน นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 แผนการเรียน MLP และแผนการเรียน EP มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนทั้ง 4 ด้านในระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากโรงเรียนได้พัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมกับวัย มีการจัดสื่อการเรียนรู้อันทันสมัยทำให้นักเรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ ผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษาของโรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนทั้ง 4 ด้านในระดับความพึงพอใจมากเช่นกัน เนื่องจากทางโรงเรียนมีการรายงานผลการเรียนให้ผู้ปกครองทราบตลอดทั้งปี ไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียน หรือด้านกิจกรรม

พรพิมล คงนิม (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี – ดีแมก (ที) จำกัด โดยมุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี – ดีแมก (ที) จำกัด จำนวน 150 คน ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของเรื่องที่เข้ารับบริการจากการศึกษาพบว่าลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี – ดีแมก (ที) จำกัด มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง และลูกค้ามีความต้องการต่อการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี. - ดีแมก (ที) จำกัด จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา พบว่า 1) เพศ ลูกค้าเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจและความต้องการในการรับบริการที่เหมือนกันไม่มีการแบ่งแยกเพศ และในการให้บริการของบริษัท ได้ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงว่าลูกค้าจะเป็นเพศใดบริษัทจะให้การบริการแก่ลูกค้าในฐานะเท่าเทียมกัน 2) ระดับการศึกษา ระดับการศึกษาของลูกค้ามีผลต่อระดับความพึงพอใจ ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 3) รายได้ รายได้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท 4) ตำแหน่ง ลูกค้าที่มีตำแหน่งงานระดับผู้บริหารระดับผู้จัดการระดับหัวหน้าส่วนระดับหัวหน้าแผนกมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าในตำแหน่งพนักงาน เพราะลูกค้าในตำแหน่งระดับหัวหน้างานมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการของบริษัทในระดับมากกว่าลูกค้าที่มีตำแหน่งงานในระดับธุรการที่เป็นพนักงานในระดับทั่วไป

หัสตินทร์ สอนปะละ (2555) การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2555 จากการศึกษาค้นคว้าผู้ให้บริการศูนย์บริการวิชาการ ได้แก่ อาจารย์ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย นิสิต-นักศึกษา และบุคลากรภายนอกที่ใช้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

โดยแบ่งความพึงพอใจรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีวาจาสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยไมตรี 2) ด้านกระบวนการพบว่า ศูนย์บริการให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว 3) ด้านสถานที่ การอำนวยความสะดวกพบว่า สถานที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการพบว่า ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

กฤตชนพัชญ์ บุญช่วย (2555) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาจากนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่ใช้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-40 ปี ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ 20,000-50,000 รูเบิล มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ด้านพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่นั้นรับข้อมูลจากสื่อ นิตยสารและวารสารซึ่งนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มเพื่อน และส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยเป็นครั้งแรก โดยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในระดับปานกลาง จากการศึกษาด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครพบว่านักท่องเที่ยวชาวรัสเซียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

วรารภรณ์ เหลืองศรีปกรณ (2556) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ บริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขานนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยทำการศึกษาจากลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขานนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน โดยมีตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะศูนย์บริการลูกค้าสาขานนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีมาตรฐานการให้บริการตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานของบริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) และมุ่งมั่นพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์การบริการให้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านอัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายจากการบริการ เพื่อให้การบริการที่รวดเร็วถูกต้อง ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในทุกด้าน เมื่อทำการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ บริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขานนทบุรี จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1) ลูกค้าเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสาขานนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีความมุ่งมั่นในการให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค เอาใจใส่ดูแลไม่ว่าลูกค้าผู้ใช้บริการจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง 2) อายุ ผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอายุ 41-60 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี เพราะลูกค้ากลุ่มอายุตั้งแต่

41 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อการให้บริการที่สูงกว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี 3) การศึกษาพบว่ากลุ่มลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มปริญญาตรี เพราะลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีมุมมองและความคาดหวังจากการรับบริการด้านการประสานงานของการบริการที่แตกต่างจากระดับการศึกษาอื่นๆ 4) อาชีพ ลูกค้าที่เป็นนักเรียน หรือนักศึกษามีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่นๆ 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในระดับเดียวกัน



TNI

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษาแบบเชิงปริมาณโดยทำการเก็บข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลและผลลัพธ์ที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น ซึ่งมีวิธีการดำเนินงานวิจัยดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบแบบสอบถาม
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ คนญี่ปุ่นที่ใช้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่นจำนวน 100 คน ที่เรียนภาษาไทยเป็นประจำกับบริษัท ไม่นับผู้ที่ลงทะเบียนแต่ไม่มาเรียนภาษาไทย

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเนะ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0.05)^2}$$

$$n = 80 \text{ หน่วย}$$

กำหนดให้จำนวนประชากรที่สนใจเท่ากับ 100 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้มีทั้งหมด 80 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคณณปู่น ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิภาค อาชีพจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย และจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคณณปู่นด้วยวิธีของ Likert Scale โดยกำหนดมาตราส่วนไว้ 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

จากการกำหนดเกณฑ์ในการแปลงค่าช่วงคะแนน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งหาความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ดังนี้

$$\frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้นที่แบ่ง}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

การหาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคณณปู่น แบ่งได้ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการของบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น

การสร้างและตรวจสอบแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามนั้นได้นำทฤษฎีความพึงพอใจของ Aday & Anderson และคุณภาพการบริการของ Parasuraman มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบสอบถามเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่ง Aday & Anderson และ Parasuraman ได้กล่าวถึงความสามารถในการให้บริการนั้นต้องบริการด้วยความเต็มใจ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูลที่ให้บริการนั้นต้องถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอน และให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความเชื่อถือให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งถ้าผู้ให้บริการสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ ถือว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ นอกจากด้านการบริการของเจ้าหน้าที่แล้วสถานที่ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ และค่าใช้จ่ายนั้นยังส่งผลต่อความพึงพอใจและคุณภาพในการให้บริการด้วย ซึ่งสถานที่ให้บริการนั้นต้องมีความสะอาดสบาย มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการต้องมีความพร้อมในการใช้งานและทันสมัย รวมถึงค่าใช้จ่ายในการให้บริการนั้นต้องคุ้มค่างับบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ สามารถสรุปมิติคุณภาพการบริการของ Parasuraman ที่แสดงถึงความพึงพอใจของ Aday & Anderson ได้ดังนี้

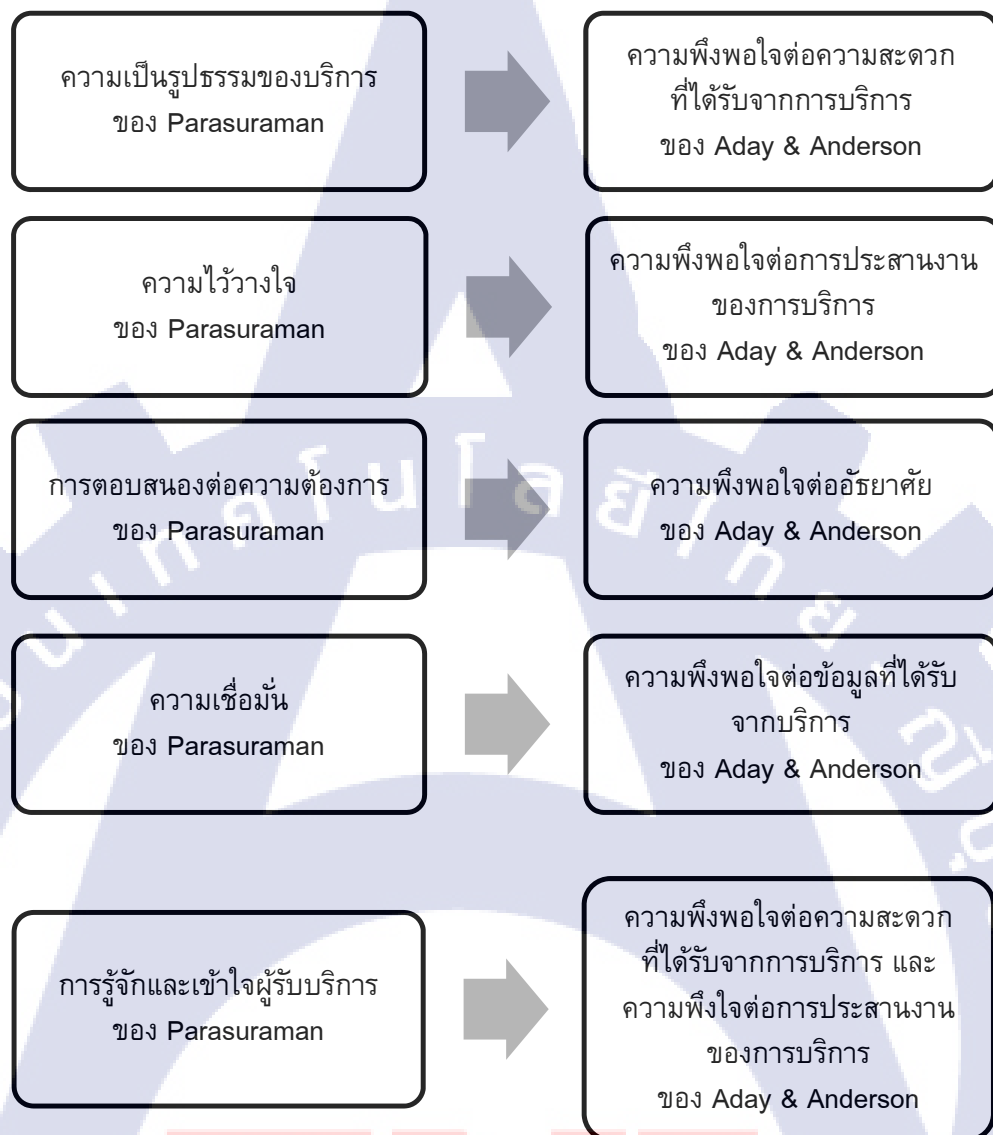
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการของ Parasuraman แสดงถึงความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการบริการของ Aday & Anderson ได้กล่าวถึงความสะดวกสบายของสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมถึงสภาพแวดล้อมโดยรวมของสถานที่และผู้ให้บริการด้วย
2. ความไว้วางใจของ Parasuraman แสดงถึงความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการของ Aday & Anderson ได้กล่าวถึงการที่ผู้มาใช้บริการได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วนตามความต้องการ และผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจกับผู้มาใช้บริการ เพื่อรักษามาตรฐานของการบริการเป็นการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ
3. การตอบสนองต่อความต้องการของ Parasuraman แสดงถึงความพึงพอใจต่ออรรถาศัยของ Aday & Anderson ได้กล่าวถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งเกิดจากการให้ความเอาใจต่อผู้มาใช้บริการด้วยหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส การมีอรรถาศัยที่ดี
4. ความเชื่อมั่นของ Parasuraman แสดงถึงความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของ Aday & Anderson ได้กล่าวถึงความรู้ความสามารถ และทักษะของผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการด้วย
5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการของ Parasuraman แสดงถึงความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการบริการ และความพึงใจต่อการประสานงานของการบริการของ Aday &

Anderson ได้กล่าวถึงผู้มาใช้บริการได้รับการดูแล เอาใจใส่เมื่อมาใช้บริการในทุกครั้ง และมีการติดตามผลเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

อย่างไรก็ตามมิติคุณภาพการบริการของ Parasuraman ไม่ได้แสดงความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการให้บริการ แต่มิติคุณภาพการบริการของ Parasuraman ทั้ง 5 มิติดังนั้นแสดงถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการของ Aday & Anderson



TNI



รูปที่ 3 การแสดงความสัมพันธ์คุณภาพการบริการของ Parasuraman และความพึงพอใจของ Aday & Anderson

ดังนั้นผู้วิจัยได้ประยุกต์ทฤษฎีความพึงพอใจและมิติคุณภาพการบริการ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อสามารถวัดถึง Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy ให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลคนญี่ปุ่นที่มาใช้บริการกับบริษัท ไม่ว่าจะเป็นความรวดเร็วและความสะดวกในการให้บริการ การประสานงานของเจ้าหน้าที่ที่ต้องครบถ้วนทุกขั้นตอน รวมถึงอัตราค่าของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

2. ด้านผู้สอน เพื่อสามารถวัดถึง Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy ให้ความสำคัญกับความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะทางด้านภาษาไทย ภาษาญี่ปุ่น และภาษาอังกฤษของผู้สอน นอกจากนี้ยังรวมถึงน้ำเสียงและอัตราค่าในการสอนด้วย

3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย เพื่อสามารถวัดถึง Tangibles ให้ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการที่มีความเหมาะสม หนังสือเรียนที่มีความหลากหลาย มีเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้เรียน ค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่ากับการให้บริการ และที่สำคัญคืออุปกรณ์การสอน ได้แก่ สัญญาณอินเทอร์เน็ต หูฟังและไมโครโฟนซึ่งเป็นอุปกรณ์สำคัญในการสอนภาษาไทยออนไลน์

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) มีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่
- 1 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์

ใช้สูตรของโรวินELLI และแฮมเบิลตัน (Rovinelli and Hambleton. 1977) ดังนี้

ΣR คือ ผลรวมของคะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

จากการคำนวณค่า IOC จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ซึ่งค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปแบบสอบถามข้อนั้นสามารถนำไปใช้ได้ แต่ถ้าค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรปรับปรุงคำถามในข้อนั้นหรือตัดคำถามข้อนั้นทิ้ง

จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

จุดประสงค์	ข้อ ที่	คนที่ 1			คนที่ 2			คนที่ 3			ผลรวม	IOC	ผลการ วิเคราะห์
		1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1			
คุณภาพการ ให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่	1	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
	2	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
	3	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
	4	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
	5	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
	6	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
คุณภาพการ ให้บริการ ของผู้สอน	7	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
	8	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
	9	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
	10	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
	11	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
	12	✓				✓		✓			2	0.67	นำไปใช้ได้
	13	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
คุณภาพการ ให้บริการ ของสถานที่ อุปกรณ์ และ ค่าใช้จ่าย	14	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
	15	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
	16	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
	17	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
	18	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
	19	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้
	20	✓			✓			✓			3	1	นำไปใช้ได้

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้ว ไปทดลองเก็บตัวอย่าง (Try out) จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.941 ถือว่าเป็นค่าที่เชื่อถือได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลโดยทำการเก็บข้อมูลทั้งหมด 100 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ ใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1-31 สิงหาคม 2558 สามารถรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด 80 ฉบับ จากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดได้ครบถ้วนแล้ว ได้นำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ด้วยการใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Science) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้สร้างและวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากร ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีสูตรในการคำนวณดังนี้

ความถี่ (Frequency) คือ แสดงค่าความถี่ของข้อมูลที่ได้รับ โดยนำมาแสดงเป็นค่าร้อยละ

ร้อยละ (Percentage)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{X \times 100}{N}$$

โดยที่ X = จำนวนข้อมูลที่ต้องการนำมาหาร้อยละ
 N = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n f_i x_i}{N}$$

โดยที่ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ย
 $\sum_{i=1}^n f_i x_i$ = ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 N = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S = \sqrt{\frac{\sum(x-\bar{x})^2}{n-1}}$$

โดยที่ S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X = ข้อมูลแต่ละจำนวน
 $\bar{x}$ = ค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น
 n = จำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน และหาอิทธิพลของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ T-Test, One-way ANOVA, Welch, Least Significant Difference และ Dunnett's T3

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (T-Test)

ใช้กับการทดสอบสมมติฐานกรณีที่ตัวแปรต้น 1 ตัว (แบบนามมาตรา หรือ อันดับมาตรา) ประกอบด้วยค่าของตัวแปรเพียง 2 ค่าเท่านั้น เช่น ตัวแปรเพศ ค่าตัวแปร คือ หญิง ชาย

การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต้องพิจารณาความแปรปรวนของประชากรของกลุ่มตัวอย่างว่าเท่ากันหรือไม่ ซึ่งในการทดสอบ T-Test มี 2 สูตร

1. กรณีความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีค่าเท่ากัน (T-Test แบบ Pooled variance) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่ $\bar{x}_1, \bar{x}_2$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2
 S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2
 n_1, n_2 = จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2

2. กรณีความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีค่าไม่เท่ากัน (T-Test แบบ Separated variance) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2 + \left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2} \cdot \frac{n_1 + n_2 - 2}{1}$$

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2
 S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2
 n_1, n_2 = จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

ใช้กับการทดสอบสมมติฐานกรณีที่ตัวแปรต้น 1 ตัว (แบบนามมาตรา หรือ อันดับมาตรา) มีค่าของตัวแปรมากกว่า 2 ค่าขึ้นไปโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน มีสูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยที่

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน
 MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

สถิติ Welch ใช้กับการทดสอบสมมติฐานกรณีที่ตัวแปรต้น 1 ตัว (แบบนามมาตร หรืออันดับมาตรา) มีค่าของตัวแปรมากกว่า 2 ค่าขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน มีสูตรดังนี้

โดยที่

$$t_{RW} = \frac{\bar{r}_2 - \bar{r}_1}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$df_{RW} = \frac{(n_2 s_1^2 + n_1 s_2^2)^2}{\frac{(n_2 s_1^2)^2}{n_1 - 1} + \frac{(n_1 s_2^2)^2}{n_2 - 1}}$$

$\bar{r}_1$ = ค่าเฉลี่ยลำดับของตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{r}_2$ = ค่าเฉลี่ยลำดับของตัวอย่างกลุ่มที่ 2

n_1 = ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n_2 = ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 2

s_1^2 = ความแปรปรวนของลำดับตัวอย่างกลุ่มที่ 1

s_2^2 = ความแปรปรวนของลำดับตัวอย่างกลุ่มที่ 2

Least Significant Difference (LSD)

เป็นการเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างครั้งละคู่โดยสุ่มตัวอย่างแต่ละชุดเป็นอิสระต่อกัน โดยที่ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากัน มีสูตรดังนี้

โดยที่

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, df} \sqrt{\frac{2MS_w}{n}}$$

$t_{\frac{\alpha}{2}, df}$ = เปิดตาราง t ที่ $df = nk - k$

MS_w = ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนของการทดสอบโดยรวม

n = จำนวนของสมาชิกในกลุ่มที่นำมาเปรียบเทียบ

Dunnett's T3

เป็นการเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างครั้งละคู่โดยสุ่มตัวอย่างแต่ละชุดเป็นอิสระต่อกัน โดยที่ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างมีค่าไม่เท่ากัน มีสูตรดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MSE)}}{\sqrt{n}}$$

โดยที่

$\bar{d}_D$ = ค่าผลต่างนัยสำคัญ

q_D = ค่าผลต่างนัยสำคัญ

MSE = ค่าแปรปรวนภายในกลุ่ม

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

TNI

บทที่ 4

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น” ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ผลและสรุปผลของการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์
2. สรุปผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ผลการศึกษา เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น” จากการส่งแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 100 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 80 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80 จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	54	67.50
หญิง	26	32.50
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 และเพศหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

ตารางที่ 4 จำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	0	0
21-30 ปี	3	3.80
31-40 ปี	13	16.30
41-50 ปี	34	42.50
51-60 ปี	11	13.80
มากกว่า 60 ปี	19	23.80
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคืออายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.80 และ อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.30 ตามลำดับ โดยช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.80

ตารางที่ 5 จำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภูมิภาคฮอกไกโด	4	5
ภูมิภาคโทโฮกุ	2	2.50
ภูมิภาคคันโต	37	46.30
ภูมิภาคชูบุ	15	18.80
ภูมิภาคคันไซหรือคิงกิ	22	27.50
ภูมิภาคชิโกกุ	0	0
ภูมิภาคชูโงกุ	0	0
ภูมิภาคคิวชู	0	0
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ภูมิภาคคันโต จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมาคือภูมิภาคคันไซหรือคิงกิ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ

27.50 ภูมิภาคนครุ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 และภูมิภาคออกไกโต จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	0	0
พนักงานบริษัท	40	50
ธุรกิจส่วนตัว	10	12.50
แม่บ้าน	7	8.80
อื่นๆ	23	28.70
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคืออื่นๆ ซึ่งเป็นคนที่เกษียณอายุ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ส่วนแม่บ้านนั้นมีน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย

จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 ครั้ง	1	1.30
3-5 ครั้ง	22	27.50
มากกว่า 5 ครั้ง	55	68.80
ไม่เคยเดินทางมาประเทศไทย	2	2.50
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเดินทางมาประเทศไทยมากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 68.80 รองลงมาเคยเดินทางมาประเทศไทย 3-5 ครั้ง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ไม่เคยเดินทางมาประเทศไทยเลย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และเคยเดินทางมาประเทศไทย 1-2 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย

จุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้ภาษาไทยเพื่อการทำงาน	23	28.70
ใช้ภาษาไทยเมื่อมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย	23	28.70
ใช้ภาษาไทยในการใช้ชีวิตประจำวันในประเทศไทย	30	37.50
เพื่อฝึกฝนและทบทวนภาษาไทย	0	0
อื่นๆ	4	5
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยเพื่อใช้ภาษาไทยในการใช้ชีวิตประจำวันในประเทศไทย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาใช้ภาษาไทยเพื่อการทำงาน และใช้ภาษาไทยเมื่อมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 และอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น ในภาพรวม

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ			
	Mean	SD.	ระดับ	อันดับที่
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.02	0.64	มาก	2
ด้านผู้สอน	4.16	0.60	มาก	1
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย	3.81	0.63	มาก	3
รวม	4.00	0.62	มาก	

ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น ในภาพรวม จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านผู้สอน มีค่าเฉลี่ยของ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	SD.	ระดับ
เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง ครบถ้วน	3.71	0.93	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.86	0.81	มาก
เจ้าหน้าที่ใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	4.41	0.84	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้รวดเร็ว เช่น อินเทอร์เน็ตหลุด ติดต่อผู้สอนไม่ได้ ไม่มีหนังสือเรียน เป็นต้น	3.60	0.94	มาก
ผู้เรียนสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก	4.21	0.63	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่	4.30	0.77	มากที่สุด
รวม	4.02	0.82	มาก

ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.41$) ลำดับต่อมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.30$) ผู้เรียนสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.21$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.86$) เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง ครบถ้วน ($\bar{X} = 3.71$) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้รวดเร็ว เช่น อินเทอร์เน็ตหลุด ติดต่อผู้สอนไม่ได้ ไม่มีหนังสือเรียน เป็นต้น ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น ด้านผู้สอน

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	SD.	ระดับ
ผู้สอนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการสอนภาษาไทย	3.66	0.81	มาก
ผู้สอนสามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง ครบถ้วน	3.82	0.81	มาก
ผู้สอนสามารถอธิบายภาษาไทยให้เข้าใจได้ง่าย	4.30	0.83	มากที่สุด
ผู้สอนมีเทคนิคการสอนที่หลากหลาย ผู้เรียนสามารถสนุกไปกับผู้สอนได้	4.15	0.70	มาก
ผู้สอนสามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่น ภาษาไทย และภาษาอังกฤษได้ดี	4.25	0.70	มากที่สุด
ผู้สอนสอนด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน	4.49	0.86	มากที่สุด
ผู้สอนมีความตรงเวลาในการสอน	4.44	0.91	มากที่สุด
รวม	4.16	0.80	มาก

ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านผู้สอน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ว่า ผู้สอนสอนด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผู้สอนสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.49$) ลำดับต่อมา คือ ผู้สอนมีความตรงเวลาในการสอน ($\bar{x} = 4.44$) ผู้สอนสามารถอธิบายภาษาไทยให้เข้าใจได้ง่าย ($\bar{x} = 4.30$) ผู้สอนสามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่น ภาษาไทย และภาษาอังกฤษได้ดี ($\bar{x} = 4.25$) ผู้สอนมีเทคนิคการสอนที่หลากหลาย ผู้เรียนสามารถสนุกไปกับผู้สอนได้ ($\bar{x} = 4.15$) ผู้สอนสามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง ครบถ้วน ($\bar{x} = 3.82$) และผู้สอนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการสอนภาษาไทย ($\bar{x} = 3.66$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	SD.	ระดับ
สถานที่ที่ให้บริการการสอนภาษาไทยมีความเหมาะสม	4.53	0.64	มากที่สุด
สัญญาณอินเทอร์เน็ตดี ไม่มีการหลุดของสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.26	0.76	ปานกลาง
ผู้เรียนได้ยินเสียงผู้สอนชัดเจน	3.90	0.84	มาก
ผู้เรียนสามารถใช้กล้องวิดีโอ (web camera) ได้เมื่อต้องการ	3.66	1.14	มาก
หนังสือที่ใช้เรียนมีให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท	3.56	1.00	มาก
หนังสือที่ใช้เรียนสามารถนำไปใช้ได้จริง ตามวัตถุประสงค์ที่ผู้เรียนต้องการเรียนภาษาไทย	3.60	1.05	มาก
บริการที่ได้รับคุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.14	0.71	มาก
รวม	3.81	0.88	มาก

ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ที่ให้บริการการสอนภาษาไทยมีความเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา คือบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.14$) ผู้เรียนได้ยินเสียงผู้สอนชัดเจน ($\bar{X} = 3.90$) ผู้เรียนสามารถใช้กล้องวิดีโอ (web camera) ได้เมื่อต้องการ ($\bar{X} = 3.66$) หนังสือที่ใช้เรียนสามารถนำไปใช้ได้จริงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้เรียนต้องการเรียนภาษาไทย ($\bar{X} = 3.60$) หนังสือที่ใช้เรียนมีให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท ($\bar{X} = 3.56$) และสัญญาณอินเทอร์เน็ตดี ไม่มีการหลุดของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.26$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิภาค อาชีพ จำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย และจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยแตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 13 Independent Samples Test ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig.(2-tailed)
sum1	Equal variances assumed	0.099	0.754	-1.903	78	0.061
	Equal variances not assumed			-2.141	66.932	0.036

ตารางที่ 14 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	54	3.92	0.69	-1.903	0.061
หญิง	26	4.21	0.49		
รวม	80	4.07	0.59		

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 13 พบว่า จากการตรวจสอบค่า Levene's test for equality of variance มีค่า Sig. เท่ากับ 0.754 นั่นคือค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน และมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.061 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าเพศที่ต่างกันไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 Independent Samples Test ด้านผู้สอน จำแนกตามเพศ

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig.(2-tailed)
sum2	Equal variances assumed	8.612	0.004	-2.171	78	0.033
	Equal variances not assumed			-2.550	73.172	0.013

ตารางที่ 16 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	54	4.06	0.65	-2.550	0.013
หญิง	26	4.36	0.40		
รวม	80	4.21	0.53		

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 15 พบว่า จากการตรวจสอบค่า Levene's test for equality of variance มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 นั่นคือค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน และมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.013 ซึ่งมีค่า

น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าเพศที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอนที่แตกต่างกัน ซึ่งเพศหญิง ($\bar{x} = 4.36$) มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน มากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 17 Independent Samples Test ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามเพศ

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig.(2-tailed)
sum3	Equal variances assumed	27.028	0.000	-1.416	78	0.161
	Equal variances not assumed			-1.753	77.769	0.084

ตารางที่ 18 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามเพศ

เพศ	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	54	3.74	0.72	-1.753	0.084
หญิง	26	3.95	0.36		
รวม	80	3.85	0.54		

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 17 พบว่า จากการตรวจสอบค่า Levene's test for equality of variance มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นั่นคือค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.084 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าเพศที่ต่างกันไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 19 Test of Homogeneity of Variances ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
18.290	4	75	0.000

จากตารางที่ 19 พบว่า Levene มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละชุดไม่เท่ากัน ดังนั้นสถิติที่ต้องพิจารณา คือ Welch

ตารางที่ 20 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	Mean	Std. Deviation	Sig.
21-30 ปี	3	3.56	0.48	0.031
31-40 ปี	13	3.91	0.22	
41-50 ปี	34	4.26	0.49	
51-60 ปี	11	3.41	1.16	
มากกว่า 60 ปี	19	4.07	0.44	
รวม	80	4.02	0.65	

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า Welch ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 20 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน

จากผลการทดสอบข้างต้นจึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett's T3 ซึ่งแสดง ในตารางที่ 21 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง

ตารางที่ 21 ผลต่างระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Dunnett's T3

อายุ	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ					
	Mean	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
21-30 ปี	3.56	-	0.85	0.42	1.00	0.64
31-40 ปี	3.91		-	0.02*	0.80	0.84
41-50 ปี	4.26			-	0.26	0.77
51-60 ปี	3.41				-	0.55
มากกว่า 60 ปี	4.07					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 พบว่า ผลต่างของระดับเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี Dunnett's T3

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 Test of Homogeneity of Variances ด้านผู้สอน จำแนกตามอายุ

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.705	4	75	0.037

จากตารางที่ 22 พบว่า Levene มีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละไม่เท่ากัน ดังนั้นสถิติที่ต้องพิจารณา คือ Welch

ตารางที่ 23 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	Mean	Std. Deviation	Sig.
21-30 ปี	3	3.76	0.66	0.024
31-40 ปี	13	4.43	0.29	
41-50 ปี	34	4.25	0.53	
51-60 ปี	11	3.53	0.67	
มากกว่า 60 ปี	19	4.23	0.60	
รวม	80	4.16	0.60	

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า Welch ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 23 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน

จากผลการทดสอบข้างต้นจึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett's T3 ซึ่งแสดง ในตารางที่ 24 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง

ตารางที่ 24 ผลต่างระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน จำแนกตามอายุที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Dunnett's T3

อายุ	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ					
	Mean	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
21-30 ปี	3.76	-	0.66	0.85	1.00	0.88
31-40 ปี	4.43		-	0.78	0.01*	0.90
41-50 ปี	4.25			-	0.05	1.00
51-60 ปี	3.53				-	0.09
มากกว่า 60 ปี	4.23					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่า ผลต่างของระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี Dunnett's T3

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มอายุ 31-40 ปี และ กลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 25 Test of Homogeneity of Variances ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามอายุ

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
4.923	4	75	0.001

จากตารางที่ 25 พบว่า Levene มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละชุดไม่เท่ากัน ดังนั้นสถิติที่ต้องพิจารณา คือ Welch

ตารางที่ 26 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามอายุ

อายุ	n	Mean	Std. Deviation	Sig.
21-30 ปี	3	3.57	0.49	0.013
31-40 ปี	13	3.92	0.40	
41-50 ปี	34	3.80	0.50	
51-60 ปี	11	3.29	0.37	
มากกว่า 60 ปี	19	4.08	0.91	
รวม	80	3.81	0.63	

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า Welch ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 26 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลอย่าง

มีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน

จากผลการทดสอบข้างต้นจึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett's T3 ซึ่งแสดง ในตารางที่ 27 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง

ตารางที่ 27 ผลต่างระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามอายุที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Dunnett's T3

อายุ	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ					
	Mean	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
21-30 ปี	3.57	-	0.89	0.98	0.95	0.78
31-40 ปี	3.92		-	0.99	0.01*	1.00
41-50 ปี	3.80			-	0.01*	0.91
51-60 ปี	3.29				-	0.02*
มากกว่า 60 ปี	4.08					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 พบว่า ผลต่างของระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามอายุแตกต่างกัน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี Dunnett's T3

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มอายุ 31-40 ปี และ กลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กลุ่มอายุ 41-50 ปี และ กลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กลุ่มอายุ 51-60 ปี และ กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามภูมิภาค

ตารางที่ 28 Test of Homogeneity of Variances ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามภูมิภาค

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.726	4	75	0.153

จากตารางที่ 28 พบว่า Levene มีค่า Sig. เท่ากับ 0.153 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละชุดเท่ากัน ดังนั้นสถิติ One-way ANOVA ที่ต้องพิจารณา คือ F-test

ตารางที่ 29 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ภูมิภาคฮอกไกโด	4	4.17	0.38	0.259	0.903
ภูมิภาคโทโฮกุ	2	3.83	0.00		
ภูมิภาคคันโต	37	3.96	0.81		
ภูมิภาคชูบุ	15	4.11	0.30		
ภูมิภาคคันไซหรือคิงกิ	22	4.05	0.58		
รวม	80	4.02	0.65		

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 29 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.903 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ภูมิภาคที่แตกต่างกันไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 30 Test of Homogeneity of Variances ด้านผู้สอน จำแนกตามภูมิภาค

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.764	4	75	0.145

จากตารางที่ 30 พบว่า Levene มีค่า Sig. เท่ากับ 0.145 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละชุดเท่ากัน ดังนั้นสถิติ One-way ANOVA ที่ต้องพิจารณา คือ F-test

ตารางที่ 31 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ภูมิภาคฮอกไกโด	4	4.43	0.33	1.813	0.135
ภูมิภาคโทโฮกุ	2	4.86	0.00		
ภูมิภาคคันโต	37	4.01	0.59		
ภูมิภาคชูบุ	15	4.18	0.42		
ภูมิภาคคันไซหรือคิงกิ	22	4.29	0.70		
รวม	80	4.16	0.60		

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 31 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.135 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ภูมิภาคที่แตกต่างกัน ไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 32 Test of Homogeneity of Variances ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามภูมิภาค

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.734	4	75	0.132

จากตารางที่ 32 พบว่า Levene มีค่า Sig. เท่ากับ 0.132 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละชุดเท่ากัน ดังนั้นสถิติ One-way ANOVA ที่ต้องพิจารณา คือ F-test

ตารางที่ 33 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ภูมิภาคฮอกไกโด	4	3.92	0.82	0.597	0.666
ภูมิภาคโทโฮกุ	2	4.00	0.00		
ภูมิภาคคันโต	37	3.70	0.58		
ภูมิภาคชูบุ	15	3.87	0.56		
ภูมิภาคคันไซหรือคิงกิ	22	3.92	0.82		
รวม	80	3.81	0.63		

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 33 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.666 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ภูมิภาคที่แตกต่างกันไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 34 Test of Homogeneity of Variances ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
0.516	3	76	0.673

จากตารางที่ 34 พบว่า Levene มีค่า Sig. เท่ากับ 0.673 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละชุดเท่ากัน ดังนั้นสถิติ One-way ANOVA ที่ต้องพิจารณา คือ F-test

ตารางที่ 35 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
พนักงานบริษัท	40	3.76	0.69	4.984	0.003
ธุรกิจส่วนตัว	10	4.35	0.57		
แม่บ้าน	7	4.38	0.36		
อื่นๆ	23	4.20	0.49		
รวม	80	4.02	0.65		

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 35 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน

จากผลการทดสอบดังกล่าวจึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) ซึ่งแสดง ในตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ผลต่างระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least
Significant Difference (LSD)

อาชีพ	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ				
	Mean	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจส่วนตัว	แม่บ้าน	อื่นๆ
พนักงานบริษัท	3.76	-	0.01*	0.01*	0.01*
ธุรกิจส่วนตัว	4.35		-	0.92	0.52
แม่บ้าน	4.38			-	0.50
อื่นๆ	4.20				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 36 พบว่า ผลต่างของระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกัน โดยทำการ
ตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน
ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มพนักงานบริษัท มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการ
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กับกลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว
และกลุ่มแม่บ้าน

ตารางที่ 37 Test of Homogeneity of Variances ด้านผู้สอน จำแนกตามอาชีพ

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.432	3	76	0.132

จากตารางที่ 37 พบว่า Levene มีค่า Sig. เท่ากับ 0.132 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ
0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละชุดเท่ากัน ดังนั้นสถิติ One-way ANOVA ที่
ต้องพิจารณา คือ F-test

ตารางที่ 38 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
พนักงานบริษัท	40	4.02	0.62	1.863	0.143
ธุรกิจส่วนตัว	10	4.30	0.69		
แม่บ้าน	7	4.49	0.22		
อื่นๆ	23	4.24	0.54		
รวม	80	4.16	0.60		

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 38 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.143 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า อาชีพที่แตกต่างกันไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 39 Test of Homogeneity of Variances ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามอาชีพ

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.837	3	76	0.148

จากตารางที่ 39 พบว่า Levene มีค่า Sig. เท่ากับ 0.148 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละชุดเท่ากัน ดังนั้นสถิติ One-way ANOVA ที่ต้องพิจารณา คือ F-test

ตารางที่ 40 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
พนักงานบริษัท	40	3.65	0.50	2.630	0.056
ธุรกิจส่วนตัว	10	3.88	0.62		
แม่บ้าน	7	3.65	0.34		
อื่นๆ	23	4.09	0.82		
รวม	80	3.81	0.63		

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 40 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.056 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า อาชีพที่แตกต่างกันไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย

ตารางที่ 41 Test of Homogeneity of Variances ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.909	2	76	0.061

จากตารางที่ 41 พบว่า Levene มีค่า Sig. เท่ากับ 0.061 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละชุดเท่ากัน ดังนั้นสถิติ One-way ANOVA ที่ต้องพิจารณา คือ F-test

ตารางที่ 42 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย

จำนวนครั้งที่เคยเดินทางมา ประเทศไทย	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
1-2 ครั้ง	1	4.00	0.00	0.447	0.720
3-5 ครั้ง	22	3.89	0.38		
มากกว่า 5 ครั้ง	55	4.07	0.74		
ไม่เคยเดินทางมาประเทศไทย	2	3.83	0.00		
รวม	80	4.02	0.65		

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 42 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.720 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า จำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทยที่แตกต่างกันไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 43 Test of Homogeneity of Variances ด้านผู้สอน จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.311	2	76	0.106

จากตารางที่ 43 พบว่า Levene มีค่า Sig. เท่ากับ 0.106 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละชุดเท่ากัน ดังนั้นสถิติ One-way ANOVA ที่ต้องพิจารณา คือ F-test

ตารางที่ 44 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย

จำนวนครั้งที่เคยเดินทางมา ประเทศไทย	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
1-2 ครั้ง	1	4.00	0.00	0.055	0.983
3-5 ครั้ง	22	4.19	0.54		
มากกว่า 5 ครั้ง	55	4.15	0.64		
ไม่เคยเดินทางมาประเทศไทย	2	4.14	0.00		
รวม	80	4.16	0.60		

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 44 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.983 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า จำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทยที่แตกต่างกันไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 45 Test of Homogeneity of Variances ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.421	2	76	0.100

จากตารางที่ 45 พบว่า Levene มีค่า Sig. เท่ากับ 0.100 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละชุดเท่ากัน ดังนั้นสถิติ One-way ANOVA ที่ต้องพิจารณา คือ F-test

ตารางที่ 46 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย

จำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
1-2 ครั้ง	1	3.57	0.00	0.123	0.946
3-5 ครั้ง	22	3.86	0.46		
มากกว่า 5 ครั้ง	55	3.79	0.71		
ไม่เคยเดินทางมาประเทศไทย	2	3.86	0.00		
รวม	80	3.81	0.63		

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 46 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.946 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า จำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทยที่แตกต่างกันไม่ได้ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย

ตารางที่ 47 Test of Homogeneity of Variances ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
4.291	3	76	0.007

จากตารางที่ 47 พบว่า Levene มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละชุดไม่เท่ากัน ดังนั้นสถิติที่ต้องพิจารณา คือ Welch

ตารางที่ 48 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย

จุดประสงค์ในการเรียน	n	Mean	Std. Deviation	Sig.
ใช้ภาษาไทยเพื่อการทำงาน	23	3.57	0.77	0.000
ใช้ภาษาไทยเมื่อมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย	23	4.18	0.53	
ใช้ภาษาไทยในการใช้ชีวิตประจำวันในประเทศไทย	30	4.17	0.48	
อื่นๆ	4	4.50	0.00	
รวม	80	4.02	0.65	

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า Welch ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 48 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า จุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยที่แตกต่างกันส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน

จากผลการทดสอบดังกล่าวจึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett's T3 ซึ่งแสดง ในตารางที่ 49

TNI

ตารางที่ 49 ผลต่างระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยที่ได้จากการทดสอบ
ด้วยวิธี Dunnett's T3

จุดประสงค์ในการ เรียน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ				
	Mean	ใช้ภาษาไทย เพื่อการ ทำงาน	ใช้ภาษาไทย เมื่อมา ท่องเที่ยวที่ ประเทศไทย	ใช้ภาษาไทย ในการใช้ ชีวิตประจำ วันที่ประเทศ ไทย	อื่น ๆ
ใช้ภาษาไทยเพื่อ การทำงาน	3.57	-	0.02*	0.01*	0.00*
ใช้ภาษาไทยเมื่อมา ท่องเที่ยวที่ประเทศ ไทย	4.18		-	1.00	0.05
ใช้ภาษาไทยในการ ใช้ชีวิตประจำวัน ในประเทศไทย	4.17			-	0.01*
อื่นๆ	4.50				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 49 พบว่า ผลต่างของระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยที่
แตกต่างกัน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามี
คู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี Dunnett's T3

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มที่มีจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยเพื่อการทำงาน มีความแตกต่างในระดับ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
กับทุกกลุ่ม

กลุ่มที่มีจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยในการใช้ชีวิตประจำวันในประเทศไทย มี
ความแตกต่างในระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อย่างมี
นัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กับกลุ่มที่มีจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยด้านอื่นๆ

ตารางที่ 50 Test of Homogeneity of Variances ด้านผู้สอน จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
6.690	3	76	0.000

จากตารางที่ 50 พบว่า Levene มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละชุดไม่เท่ากัน ดังนั้นสถิติที่ต้องพิจารณา คือ Welch

ตารางที่ 51 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย

จุดประสงค์ในการเรียน	n	Mean	Std. Deviation	Sig.
ใช้ภาษาไทยเพื่อการทำงาน	23	3.88	0.72	0.040
ใช้ภาษาไทยเมื่อมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย	23	4.34	0.41	
ใช้ภาษาไทยในการใช้ชีวิตประจำวันในประเทศไทย	30	4.25	0.59	
อื่นๆ	4	4.00	0.00	
รวม	80	4.16	0.60	

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า Welch ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 51 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า จุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยที่แตกต่างกันส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการผู้สอนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน

จากผลการทดสอบดังกล่าวจึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett's T3 ซึ่งแสดง ในตารางที่ 52

ตารางที่ 52 ผลต่างระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ด้านผู้สอน จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี
Dunnett's T3

จุดประสงค์ในการ เรียน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ				
	Mean	ใช้ภาษาไทย เพื่อการ ทำงาน	ใช้ภาษาไทย เมื่อมา ท่องเที่ยวที่ ประเทศไทย	ใช้ภาษาไทย ในการใช้ ชีวิตประจำ วันที่ประเทศ ไทย	อื่น ๆ
ใช้ภาษาไทยเพื่อ การทำงาน	3.88	-	0.07	0.26	0.96
ใช้ภาษาไทยเมื่อมา ท่องเที่ยวที่ประเทศ ไทย	4.34		-	0.99	0.00*
ใช้ภาษาไทยในการ ใช้ชีวิตประจำวัน ในประเทศไทย	4.25			-	0.14
อื่นๆ	4.00				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 52 พบว่า ผลต่างของระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยที่แตกต่างกัน โดย
ทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่
แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Dunnett's T3

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มที่ใช้ภาษาไทยเมื่อมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การให้บริการ ด้านผู้สอน ที่แตกต่างกับกลุ่มที่มีจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยด้านอื่นๆ
อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 53 Test of Homogeneity of Variances ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
13.129	3	76	0.000

จากตารางที่ 53 พบว่า Levene มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละชุดไม่เท่ากัน ดังนั้นสถิติที่ต้องพิจารณา คือ Welch

ตารางที่ 54 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย

จุดประสงค์ในการเรียน	n	Mean	Std. Deviation	Sig.
ใช้ภาษาไทยเพื่อการทำงาน	23	3.54	0.46	0.000
ใช้ภาษาไทยเมื่อมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย	23	3.96	0.38	
ใช้ภาษาไทยในการใช้ชีวิตประจำวันในประเทศไทย	30	3.96	0.83	
อื่นๆ	4	3.29	0.00	
รวม	80	3.81	0.63	

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า Welch ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากตารางที่ 54 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า จุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยที่แตกต่างกันส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน

จากผลการทดสอบดังกล่าวจึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett's T3 ซึ่งแสดง ในตารางที่ 55

ตารางที่ 55 ผลต่างระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายจำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยที่ได้จากการ
ทดสอบด้วยวิธี Dunnett's T3

จุดประสงค์ใน การเรียน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ				
	Mean	ใช้ภาษาไทย เพื่อการ ทำงาน	ใช้ภาษาไทย เมื่อมา ท่องเที่ยวที่ ประเทศไทย	ใช้ภาษาไทย ในการใช้ ชีวิตประจำ วันที่ประเทศ ไทย	อื่น ๆ
ใช้ภาษาไทยเพื่อ การทำงาน	3.54	-	0.01*	0.12	0.08
ใช้ภาษาไทยเมื่อมา ท่องเที่ยวที่ประเทศ ไทย	3.96		-	1.00	0.00*
ใช้ภาษาไทยในการ ใช้ชีวิตประจำวัน ในประเทศไทย	3.96			-	0.00*
อื่นๆ	3.29				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 55 พบว่า ผลต่างของระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายจำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียน
ภาษาไทยที่ต่างกัน โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อ
ตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่ต่างกัน โดยใช้วิธีของ Dunnett's T3

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มที่มีจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยเพื่อใช้ในการทำงาน มีระดับความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย ที่แตกต่างกันกับกลุ่มที่มี
จุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยเพื่อใช้ภาษาไทยเมื่อมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย อย่างมี
นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กลุ่มที่มีจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยเพื่อใช้ภาษาไทยเมื่อมาท่องเที่ยวที่ประเทศ
ไทย มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย ที่
แตกต่างกันกับกลุ่มที่มีจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กลุ่มที่ใช้ภาษาไทยในการใช้ชีวิตประจำวันในประเทศไทย มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย ที่แตกต่างกันกับกลุ่มที่มีจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 56 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ	T	F	P-Value	Sig.
เพศ				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-1.903	-	0.061	×
ด้านผู้สอน	-2.550	-	0.013	✓
ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และค่าใช้จ่าย	-1.753	-	0.084	×
อายุ				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	0.031	✓
ด้านผู้สอน	-	-	0.024	✓
ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และค่าใช้จ่าย	-	-	0.013	✓
ภูมิภาค				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	0.259	0.903	×
ด้านผู้สอน	-	1.813	0.135	×
ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และค่าใช้จ่าย	-	0.597	0.666	×
อาชีพ				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	4.984	0.003	✓
ด้านผู้สอน	-	1.863	0.143	×
ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และค่าใช้จ่าย	-	2.630	0.056	×
จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	0.447	0.720	×

ตารางที่ 56 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ	T	F	P-Value	Sig.
จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย				
ด้านผู้สอน	-	0.055	0.983	x
ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และค่าใช้จ่าย	-	0.123	0.946	x
จุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	0.000	✓
ด้านผู้สอน	-	-	0.040	✓
ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และค่าใช้จ่าย	-	-	0.000	✓

จากตารางที่ 56 สรุปปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น ดังนี้

1. อายุ อาชีพ และจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. เพศ อายุ และจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น ด้านผู้สอน
3. อายุ และจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และค่าใช้จ่าย ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และค่าใช้จ่าย

สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามในส่วนของความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น จากกลุ่มตัวอย่าง 80 คน โดยแบ่งเป็น 48 เรื่องความคิดเห็นได้ดังนี้

ตารางที่ 57 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น

ความคิดเห็นเพิ่มเติม	ความถี่
1. คุณครูสอนสนุก แต่ละคนมีความเป็นเอกลักษณ์ในตัวเอง	12
2. ระดับภาษาญี่ปุ่นของคุณครูแต่ละคนไม่เท่ากัน เวลาแปลทำให้ใช้เวลาในการแปลนาน	11
3. บางครั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีปัญหาในขณะเรียน ทำให้ได้ยินเสียงเสียงในการสอนไม่ชัดเจน	8
4. ปัจจุบันมีหนังสือให้เลือกเรียนน้อย	6
5. การเรียนภาษาไทยแบบตัวต่อตัว ทำให้สามารถสนทนาภาษาไทยเบื้องต้นได้	6
6. อยากให้เพิ่มอุปกรณ์ในการเรียนภาษาไทยให้มากขึ้น	4
7. อยากให้มีการเพิ่มผู้สอนที่เป็นเพศชายให้มากขึ้น	1
รวม	48

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3 ด้าน ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น 2) เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น 3) เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาบริการของบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ คนญี่ปุ่นที่ใช้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ในเดือนสิงหาคม – กันยายน 2558 จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น และส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและ

ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสถิติ T-Test ค่าสถิติ One-way ANOVA ค่าสถิติ Welch และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ใช้วิธีของ Least Significant Difference และ Dunnett's T3 สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี อาศัยอยู่ในภูมิภาคคันโต ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท และเคยเดินทางมาประเทศไทยมากกว่า 5 ครั้ง โดยมีจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยเพื่อใช้ภาษาไทยในการใช้ชีวิตประจำวันในประเทศไทย

2. ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น

จากผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านผู้สอน รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า

2.1 ด้านผู้สอน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้สอนสามารถอธิบายภาษาไทยให้เข้าใจได้ง่าย ผู้สอนสามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่น ภาษาไทย และภาษาอังกฤษได้ดี ผู้สอนสอนด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน และผู้สอนมีความตรงเวลาในการสอน อยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจอื่นๆอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้สอนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการสอนภาษาไทย

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยจากที่สุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ และผู้เรียนสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจอื่นๆอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้รวดเร็ว เช่น อินเทอร์เน็ตหลุด ติดต่อผู้สอนไม่ได้ ไม่มีหนังสือเรียน เป็นต้น

2.3 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าสถานที่ที่ให้บริการการสอนภาษาไทยมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ บริการที่ได้รับคุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย และผู้เรียนได้ยินเสียงผู้สอนชัดเจนตามลำดับ โดยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สัญญาณอินเทอร์เน็ต ไม่มีการหลุดของสัญญาณอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น ตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ภูมิภาค อาชีพ จำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทย และ จุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย พบว่า

3.1 อายุ อาชีพ และจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ ภูมิภาค และจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทยที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่นที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 เพศ อายุ และจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้สอน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนภูมิภาค อาชีพ และจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทยที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่นที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 อายุ และจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และค่าใช้จ่าย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ ภูมิภาค อาชีพ และจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาประเทศไทยที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่นที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น บริษัทควรมีการพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1.1 จากผลการวิเคราะห์ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายรายด้านพบว่า หนังสือที่ใช้เรียนมีให้เลือกหลากหลายประเภทมีความพึงพอใจในระดับมากดังนั้น บริษัทควรมีการเพิ่มเติม หรือปรับเปลี่ยนเนื้อหาของหนังสือเรียนที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มีความหลากหลายของเนื้อหา และมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกบทเรียนได้ตรงต่อวัตถุประสงค์ของตนเองในการเรียนภาษาไทยกับบริษัท โดยบริษัทอาจมีการเพิ่มเติมเนื้อหาเกี่ยวกับคำศัพท์ที่กำลังเป็นที่นิยมใช้ในปัจจุบันของประเทศไทย ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถนำเนื้อหาที่ได้ไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน และสามารถเรียนรู้ภาษาไทยได้อย่างเข้าใจมากยิ่งขึ้น

1.2 จากผลการวิเคราะห์ด้านผู้สอนมีความพึงพอใจสูงสุด และมีผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอให้เพิ่มผู้สอนเพศชายเนื่องจากผู้สอนที่ให้บริการสอนภาษาไทยในปัจจุบันนั้นเป็นผู้หญิงอยู่จำนวนมาก ผู้ใช้บริการบางรายอยากให้บริษัทเพิ่มผู้สอนผู้ชาย เพื่อให้สามารถเข้าใจและเรียนรู้วิธีการพูด และการออกเสียงที่เป็นธรรมชาติของผู้ชายด้วย

1.3 จากผลการวิเคราะห์ด้านผู้สอนรายด้านพบว่า ผู้สอนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการสอนภาษาไทยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดดังนั้น บริษัทควรมีการพัฒนาระดับภาษาของผู้สอนเพื่อที่จะสามารถให้บริการการสอนภาษาไทยได้อย่างดี และสามารถสร้างมาตรฐานในการให้บริการได้อีกด้วย โดยการจัดอบรมการให้บริการและการสอนภาษาไทย และวัดความรู้ทางของผู้สอนในแต่ละปี

1.4 จากผลการวิเคราะห์ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย และความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าบริษัทควรมีการพัฒนาอุปกรณ์การสอนภาษาไทยให้มีความหลากหลายมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันเป็นการสอนภาษาไทยออนไลน์ผ่านทาง Skype เพียงอย่างเดียว แต่เนื่องด้วยเทคโนโลยีที่มีจำกัดอาจจะทำให้การปรับเปลี่ยนเป็นไปได้ช้า ดังนั้นบริษัทควรหาอุปกรณ์การสอน หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้กับการเรียนภาษาไทยออนไลน์ได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความสุขกับการเรียนภาษาไทยมากขึ้น

1.5 จากผลการศึกษาพบว่าอายุและจุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทยส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นบริษัทควรจัดรูปแบบและเนื้อหาการสอนให้ตรงตามวัตถุประสงค์และช่วงอายุวัยของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะมีลักษณะการเรียนรู้ที่แตกต่างกันตามช่วงวัย

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปอาจมีการเพิ่มเติมรูปแบบการทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการคนญี่ปุ่นกับบริษัทผ่านทาง Skype โดยนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปสอบถามเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูล รายละเอียด ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเรียนและการสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น และนำข้อมูลที่ได้รับนั้นไปทำการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการของบริษัทและตัวผู้สอนเองด้วย

บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (ม.ป.ป.). **ธุรกิจสอนภาษาไทย/ต่างประเทศ**. สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2558, จาก <http://library.dip.go.th/multim5/edoc/14042.doc>
- กฤษณพัชญ์ บุญช่วย. (2555). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัฐเซียที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตรการ กิพา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2549). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร จำกัด.
- คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2555). **อีคอมเมิร์ซ**. สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2558, จาก <https://sites.google.com/a/acc.msu.ac.th/thurkicxxnlin/home>
- คณะอนุกรรมการงานวิจัยและพัฒนา. (2553). **การศึกษาความพึงพอใจของครู นักเรียน และผู้ปกครองต่อการ จัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการ ปีการศึกษา 2553**. กรุงเทพฯ : โรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการ.
- ชัชวาลย์ ทัดศิริข. (2554). **คุณภาพการให้บริการ**. สืบค้นเมื่อ 24 พฤษภาคม 2558, จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=tru&count=true
- ธัญญ์ณณัฐ รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท อมรินทร์ บิ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ สาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณรงค์ โพธิ์พุกษานันท์. (2546). **ระเบียบวิธีวิจัย Research Methodology : หลักการและ แนวคิด เทคนิคการเขียนรายงานการวิจัย**. กรุงเทพฯ: ดวงแก้ว.
- ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง. (ม.ป.ป.). **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ “Service Mind”**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- . (2555). **วิจัยกระบวนการให้บริการ ของทีมเลขานุการผู้บริหาร**. (เอกสารวิจัย). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นุจรินทร์ ทาพันธ์. (2547). **ความพึงพอใจของผู้มารับส่งโลหิตและหรือส่วนประกอบของ โลหิตจากโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการของหน่วยจ่าย โลหิต ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย**. สารนิพนธ์ วท.ม. (การบริหาร การพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พรพิมล คงนิม. (2554). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการ ด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (ยุทธศาสตร์การพัฒนา). สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- ภรรคพล อุดระทอง. (2552, มีนาคม). ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ศูนย์บริการ บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. **RMUTT Global Business and Economics Review**. 4(2) : 59-77.
- ภากรณ์ น้าว้า; และ ศิริวิมล วันทอง. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี. สารนิพนธ์ วท.บ. (สาธารณสุขชุมชน). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ภานุวัฒน์ รัตนดิษฐ์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจออนไลน์. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป) ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มารยาท โยทองยศ; และ ปราณี สวัสดิ์สรรพ. (ม.ป.ป.). การกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย. สืบค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2558, จาก <http://research.bu.ac.th/knowledge/kn46/Samplesize.pdf>
- วันชัย มีชาติ. (2556). การบริการองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2551). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วราภรณ์ เหลืองศรีปกรณ. (2556). ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขานนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ศรสวรรค์ เจริญชัยวงศ์. (2554). แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ ในเขตอำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด). ภูเก็ต : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- สุกานดา สาลี. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการขอล้อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยของศาลจังหวัดจันทบุรี. สารนิพนธ์ รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุวิมล คำย่อ. (2555). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี. สารนิพนธ์ ส.บ.(สาธารณสุข). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สถานเอกอัครราชทูตญี่ปุ่นประจำประเทศไทย. (2557ก). เศรษฐกิจ. สืบค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.th.emb-japan.go.jp/th/relation/economic.htm>
- (2557ข). สถานการณ์การท่องเที่ยวของญี่ปุ่น. สืบค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2558, จาก http://www.thaiembassy.jp/rte3/index.php?option=com_content&view=article&id=2345:2014-12-26-02-51-28&catid=57:2014-04-30-02-27-40
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). ทิศทาง e – Commerce ไทย. สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2558, จาก http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/citizen/news/news_e-comm.jsp
- สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2556). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- หัตถินทร์ สอนปะละ. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2555. กรุงเทพฯ : ศูนย์บริการวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุดม ยอดจันทร์. (2558). ความพึงพอใจ. สืบค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2558, จาก <http://km.nara1.org/?name=research&file=readresearch&id=55>
- DzemaKulasin; and Jordi Fortuny-Santos. (2005). **SERVQUAL**. Retrived June 7, 2015, from <http://www.quality.unze.ba/zbornici/QUALITY%202005/021Q05005.pdf>
- Frankza. (2553). ข้อดีข้อเสียของ E-commerce. สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2558, จาก <http://supawit-frankza.blogspot.com/2010/01/e-commerce.html>



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามภาษาไทย

TNI

แบบสอบถาม
เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
กรณี บริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์ให้กับคนญี่ปุ่น

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย✓หรือเติมคำลงในช่องว่างตามความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1) เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2) อายุ

☐ ต่ำกว่า 21 ปี

☐ 21-30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ 51-60 ปี

☐ มากกว่า 60 ปี

3) ภูมิภาคที่ท่านอาศัยอยู่ในปัจจุบัน

☐ ภูมิภาคฮอกไกโด

☐ ภูมิภาคโทโฮกุ

☐ ภูมิภาคคันโต

☐ ภูมิภาคชูบุ

☐ ภูมิภาคคันไซหรือคิงกิ

☐ ภูมิภาคชิโกกุ

☐ ภูมิภาคชูโงกุ

☐ ภูมิภาคคิวชู

4) อาชีพ

☐ นักเรียน / นักศึกษา

☐ พนักงานบริษัท

☐ ธุรกิจส่วนตัว

☐ แม่บ้าน

☐ อื่นๆ โปรดระบุ

5) ท่านเคยเดินทางมาประเทศไทยกี่ครั้ง

☐ 1-2 ครั้ง

☐ 3-5 ครั้ง

☐ มากกว่า 5 ครั้ง

☐ ไม่เคยเดินทางมาประเทศไทย

6) จุดประสงค์ในการเรียนภาษาไทย

- ☐ ใช้ภาษาไทยเพื่อการทำงาน
- ☐ ใช้ภาษาไทยเมื่อมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย
- ☐ ใช้ภาษาไทยในการใช้ชีวิตประจำวันในประเทศไทย
- ☐ เพื่อฝึกฝนและทบทวนภาษาไทย
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทสอนภาษาไทยออนไลน์
ให้กับคนญี่ปุ่น

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด
 เพียงข้อเดียว 5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึง
 พอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อ	ประเด็น	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้ถูกต้องครบถ้วน					
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
3	เจ้าหน้าที่ใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ					
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้รวดเร็วเช่น อินเทอร์เน็ตหลุด ติดต่อผู้สอนไม่ได้ ไม่มีหนังสือเรียน เป็นต้น					
5	ผู้เรียนสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก					
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่					
ด้านผู้สอน						
7	ผู้สอนมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการสอนภาษาไทย					
8	ผู้สอนสามารถตอบคำถามได้ถูกต้องครบถ้วน					
9	ผู้สอนสามารถอธิบายภาษาไทยให้เข้าใจได้ง่าย					
10	ผู้สอนมีเทคนิคการสอนที่หลากหลายผู้เรียนสามารถสนุกไปกับผู้สอนได้					

ข้อ	ประเด็น	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านผู้สอน						
11	ผู้สอนสามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่น ภาษาไทย และภาษาอังกฤษได้ดี					
12	ผู้สอนสอนด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน					
13	ผู้สอนมีความตรงเวลาในการสอน					
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย						
14	สถานที่ที่ให้บริการการสอนภาษาไทยมีความเหมาะสม					
15	สัญญาณอินเทอร์เน็ตดี ไม่มีการหลุดของสัญญาณอินเทอร์เน็ต					
16	ผู้เรียนได้ยินเสียงผู้สอนชัดเจน					
17	ผู้เรียนสามารถใช้กล้องวีดีโอ (web camera) ได้เมื่อต้องการ					
18	หนังสือที่ใช้เรียนมีให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท					
19	หนังสือที่ใช้เรียนสามารถนำไปใช้ได้จริง ตามวัตถุประสงค์ที่ผู้เรียนต้องการเรียนภาษาไทย					
20	บริการที่ได้รับคุ้มค่างบค่าใช้จ่าย					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามภาษาญี่ปุ่น

TNI

日本人にタイ語を教える会社のお客様満足調査アンケート

このアンケートは日本人にタイ語を教える会社のお客様に満足して頂ける調査の為、作成致します。三分に分けて致します。

- ☐ 個人情報
- ☐ サービスの満足
- ☐ ご意見・ご感想

①個人情報

1. あなたの性別を選んでください。

- ☐ 男 ☐ 女

2. あなたの年齢を選んでください。

- ☐ 21歳以下 ☐ 21-30歳 ☐ 31-40歳
☐ 41-50歳 ☐ 51-60歳 ☐ 60歳以上

3. あなたの住んでいるところはどこですか。

- ☐ 北海道 ☐ 東北 ☐ 関東
☐ 中部 ☐ 関西 ☐ 四国
☐ 中国 ☐ 九州

4. あなたの職業を選んでください。

- ☐ 学生/大学生 ☐ 会社員 ☐ 自営業
☐ 主婦 ☐ その他_____

5. あなたは何回タイに来ますか。

- ☐ 1-2回 ☐ 3-5回 ☐ 5回以上
☐ タイに来たこない

6. どうしてタイ語を勉強しますか。

- ☐ 仕事をするためです。
☐ 旅行をするためです。
☐ タイでタイ語を使います。
☐ タイ語を復習と練習のためです。
☐ その他_____

②日本人にタイ語を教える会社のお客様に満足の以下の点に対して、どのくらい満足していますか。それぞれお知らせください。

5＝非常に満足 4＝やや満足 3＝どちらともいえない 2＝やや不満

1＝非常に不満

主題		意見のレベル				
		5	4	3	2	1
スタッフについて						
1	スタッフ完全に正しく質問に答えられます。					
2	スタッフはサービスを迅速に提供します					
3	スタッフはサービスの際、丁寧でやさしい言葉遣いをします。					
4	スタッフは起きた質問を迅速に解決出来ます。 例えばインターネットが繋がらなかったり、講師に連絡が出来なかったり、教科書が無かったり、 と言った事です。					
5	学生はスタッフに簡単に簡単に連絡できます。					
6	スタッフは喜んで熱心にサービスを提供します。					
講師について						
7	講師は知識のある、 タイ語教育のエキスパートです。					
8	講師は完全に正しく質問に答えられます。					
9	講師はタイ語を分かりやすく説明出来ます。					
10	講師には様々な教え方のテクニックがあり、学生は 講師と楽しむ事ができます。					
11	講師はタイ語や日本語、英語で、 上手に連絡できます。					
12	講師は丁寧でやさしい言葉遣いで教えます。					
13	講師は時間通りに授業を行います。					
場所、学用品、料金について						
14	タイ語授業のサービスは、適切な場所で 提供できます。					
15	インターネットの電波は良く、途切れる事は ありません。					
16	学生は腰の声をはっきり聞くことができます。					
17	学生はウェブカメラを使いたい時に 使うことができます。					

主題		意見のレベル				
		5	4	3	2	1
場所、学用品、料金について						
18	学習に使える教材が沢山の種類があり、自由に選べます。					
19	学生が学びたいタイ語の目標に沿って、学習に使える教材は持ち歩くことができます。					
20	提供されるサービスは支払うだけの価値があります。					

③ご意見・ご感想

その他、ご意見がございましたら、ご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

.....

TNI

ภาคผนวก ค
ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

TNI

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Admin	76.53	122.257	.718	.937
Admin2	76.27	124.961	.689	.938
Admin3	75.93	128.271	.432	.942
Admin4	76.47	120.878	.816	.935
Admin5	76.00	129.034	.488	.941
Admin6	76.00	123.310	.758	.937
Teach7	76.70	124.286	.725	.937
Teach8	76.53	125.154	.668	.938
Teach9	76.07	124.409	.636	.939
Teach10	76.20	125.200	.729	.937
Teach11	75.87	125.568	.742	.937
Teach12	75.83	123.454	.725	.937
Teach13	75.93	121.099	.752	.937
Fac14	75.80	124.510	.811	.936
Fac15	76.93	124.616	.710	.938
Fac16	76.30	123.459	.677	.938
Fac17	76.67	124.299	.467	.943
Fac18	76.80	127.131	.387	.944
Fac19	76.73	119.926	.628	.940
Fac20	76.13	124.464	.738	.937

N of Cases = 30.0

N of Items = 20.0

Alpha = .941