

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่ใช้ระบบคอร์สเรียนส่วนตัวของโรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ โดยค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ
- 2.5 การวัดความพึงพอใจ
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 ขั้นตอนการใช้งานของระบบคอร์สเรียนส่วนตัวของโรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึงพอใจชอบใจ

อภัยพรธรรม สุขใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดย อาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สนิท เหลืองบุตรนาท (2529) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ความรู้สึกความคิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะทางบวก คือ พอใจ นิยม ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการในทางเดียวกัน หากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

ชรินี เดชจินดา (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

จากความเห็นของนักวิชาการสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องการทำให้เกิดความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ทรุษทิบ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์ สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้า หรือ สิ่งที่มากระตุ้น

มนตรี เฉียบแหลม (2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ บุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยองค์ประกอบของการบริการ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

จากคำจำกัดความและความหมายของแนวคิดความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความสมดุลหรือความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง หรือจากการที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์นั้นตรงตามความคาดหวัง

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อูกกฤษฎ์ ทรงชัยสงวน (2543) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอความต้องการในด้านต่าง ๆ กัน ของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอด ไปจนถึงความต้องการทางสังคม และความต้องการการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษา ของ Herz berg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จหรือเรียกว่า แรงจูงใจไฟส์มัทธินั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำให้สิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี

4. ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับความคิดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เขาปรารถนา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ดังนี้ ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือ ประสิทธิภาพของสินค้า ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้า หรือ การบริการต่ำกว่าความหวัง ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่า ความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

Michael Beer (1964) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ

2) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

3) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้น ไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความคาดหวัง

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาจับได้ หรือความพอใจของผู้ซื้อ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจไปนาน การบริการที่ดีมีคุณภาพ จึงเหมือนกับการให้ประโยชน์สุข ซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต

คุณภาพของการบริการจึงเป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับการบริการว่าดี ตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการเพียงใด กล่าวคือ ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมากกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นใช้ไม่ได้ แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับเท่ากับการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นน่าพอใจ และถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับน้อยกว่าการบริการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยมผลการค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่ว ๆ ไป มี 10 ประการดังต่อไปนี้

1. ไว้ใจได้ ความหมายว่า การบริการนั้น ต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจ
2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ

4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง ความว่า จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการซับซ้อนไม่เสียเวลารอคอยนาน

5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า

6. การสร้างสัมพันธ์ คือ การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้า ด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรง เชื่อถือ และไว้วางใจได้

8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเลื่องและอันตราย

9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง ว่าเน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

Aday and Andersen (1978) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (office waiting time)
 - 2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (availability of care when needs)
 - 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (getting all needs met at one place)
 - 2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - 3) ได้มีการติดตามผลงาน (follow-up)
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่รับจากบริการ (information)
4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช (2518, หน้า 156-157) กล่าวถึง ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำการสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์ หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1) ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจจะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงความทุกข์ใด ๆ

2) ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical Hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่า มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3) ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical Hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

Shelly (1975) สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก อื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียก ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

2.5 การวัดความพึงพอใจ

Stromborg (1984) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จะวัดในเรื่องใดนั้นย่อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่มีวิธีที่นิยมใช้กัน

2.5.1 การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษาจะมีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถาม ซึ่งได้รับการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อดีของวิธีนี้คือ ผู้สัมภาษณ์อธิบายคำถามให้ผู้ตอบเข้าใจได้ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านเขียนหนังสือไม่ได้ แต่มีข้อเสียคือ การสัมภาษณ์ต้องใช้เวลา และอาจมีข้อผิดพลาดในการสื่อความหมาย

2.5.2 การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้คือ ได้

คำตอบที่มีความหมายแน่นอน มีความสะดวก รวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้ และมีความสามารถในการคิดเป็น ความพึงพอใจเป็นสภาวะที่มีความต่อเนื่อง ไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามถึงนิยามสร้างเป็นแบบมาตรฐาน

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทิพวรรณ สุนทรเทพวรากุล (2547) ศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการเลือกโรงเรียนกวดวิชา พบว่า ปัจจัยในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการเลือกโรงเรียนกวดวิชาโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านคุณภาพ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสถานที่ ด้านบริหารจัดการ ด้านราคา และด้านบริการ เป็นอันดับสุดท้าย โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาที่มีระดับการศึกษา อาชีพของบิดา อาชีพของมารดา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวต่างก็มีปัจจัยการตัดสินใจแตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาที่มีเพศต่างกัน มีปัจจัยการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาที่มีรูปแบบการสอนกวดวิชาของโรงเรียน มีปัจจัยการตัดสินใจเลือกโรงเรียนภาพรวมไม่ต่างกันแต่ด้านการบริหารจัดการและด้านราคา มีปัจจัยการตัดสินใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วันชัย แก้วนาคแนว (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ คะแนนเฉลี่ยสะสมและสื่อประชาสัมพันธ์

ไพลิน วงศ์ฉายา (2547) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดนครสวรรค์ทั้งสิ้นจำนวน 400 คน พบว่านักเรียนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.25 กำลังศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 35.25 ศึกษาอยู่ในแผนกวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 68.25 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาในระดับสำคัญมาก ส่วนปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาในระดับที่ต่ำกว่าปานกลาง ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ โรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนพบว่านักเรียนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการเรียนกวดวิชาเพื่อสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย

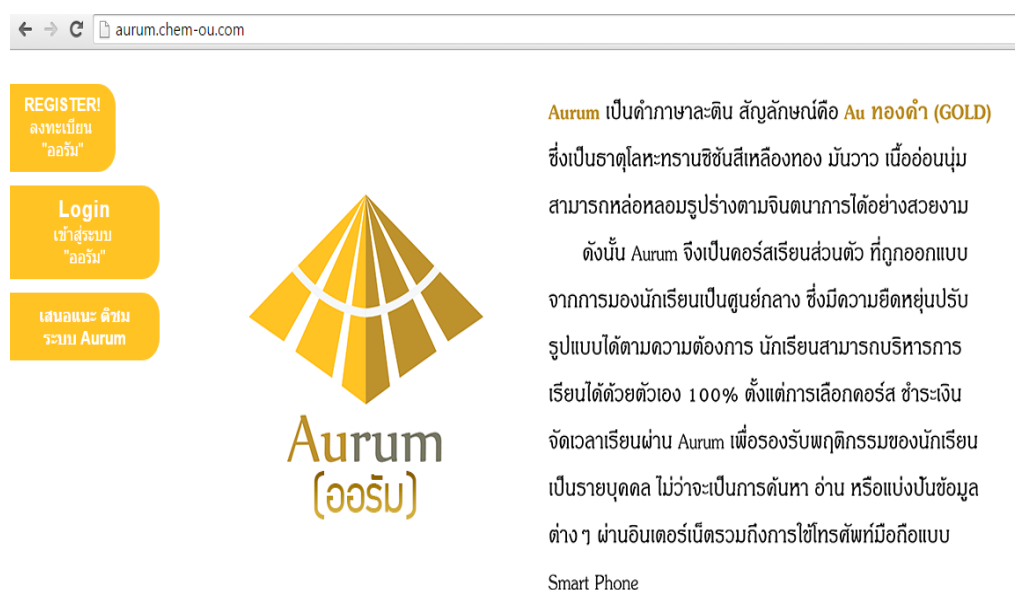
บุษกร ไวพจน์ (2547) ศึกษาการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายสายวิทยาศาสตร์ในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักเรียนเพศต่างกัมีการตัดสินใจเรียนกวดวิชาด้านการแนะแนวของโรงเรียน และด้านการแนะแนวของผู้ปกครองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักเรียนที่มีชั้นปีที่ศึกษาต่างกันมีการตัดสินใจเรียนกวดวิชา ด้านการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและด้านการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนกวดวิชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักเรียนที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสม (GPA) ต่างกันมีการตัดสินใจเรียนกวดวิชา ด้านมุ่งหวังศึกษาต่อในคณะยอดนิยมและมหาวิทยาลัยชั้นนำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักเรียนที่อาชีพของมารดาต่างกันมีการตัดสินใจเรียนกวดวิชา ด้านมุ่งหวัง ศึกษาต่อในคณะยอดนิยมและมหาวิทยาลัยชั้นนำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนักเรียนที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวต่างกันมีการตัดสินใจเรียนกวดวิชา ด้านมุ่งหวังศึกษาต่อในคณะยอดนิยมและมหาวิทยาลัยชั้นนำ ด้านพัฒนาการเรียนรู้ทางสังคมของกลุ่มเพื่อน สายวิทยาศาสตร์ และด้านการแนะนำของผู้ปกครองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.7 ขั้นตอนการใช้งานของระบบคอร์สเรียนส่วนตัว โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์

2.7.1 ขั้นตอนการลงทะเบียน

2.7.1.1 เข้าเว็บไซต์ aurum.chem-ou.com คลิกเลือกเมนู

REGISTER!
ลงทะเบียน
"ออรัม"



REGISTER!
ลงทะเบียน
"ออรัม"

Login
เข้าสู่ระบบ
"ออรัม"

เสนอแนะ ดิชม
ระบบ Aurum

Aurum
(ออรัม)


Aurum เป็นคำภาษาละติน สัญลักษณ์คือ **Au ทองคำ (GOLD)** ซึ่งเป็นธาตุโลหะทรานซิชันสีเหลืองทอง มันวาว เนื้ออ่อนนุ่ม สามารถหลอมรูปร่างตามจินตนาการได้อย่างสวยงาม

ดังนั้น Aurum จึงเป็นคอร์สเรียนส่วนตัว ที่ถูกออกแบบจากการมองนักเรียนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งมีความยืดหยุ่นปรับรูปแบบได้ตามความต้องการ นักเรียนสามารถบริหารการเรียนได้ด้วยตัวเอง 100% ตั้งแต่การเลือกคอร์ส ชำระเงิน จัดเวลาเรียนผ่าน Aurum เพื่อรองรับพฤติกรรมของนักเรียนเป็นรายบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการค้นหา อ่าน หรือแบ่งปันข้อมูลต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตรวมถึงการใช้โทรศัพท์มือถือแบบ Smart Phone

ภาพประกอบที่ 2.1 หน้าเว็บไซต์ aurum.chem-ou.com

2.7.1.2 กรอกข้อมูลส่วนตัวให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม

ลงทะเบียน

ชื่อ	นามสกุล
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Firstname	Lastname
<input type="text"/>	<input type="text"/>
ชื่อเล่น	เบอร์โทรศัพท์
<input type="text"/>	<input type="text"/>
วันเกิด (จว/ตค/ค.ศ.)	หมายเลขบัตรประชาชน
<input type="text"/>	<input type="text"/>
	สถานศึกษา
ชื่อผู้ใช้ (E-Mail) ต้องใช้ Email จรึงเท่านั้น	ยืนยันชื่อผู้ใช้ (E-Mail)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
รหัสผ่าน	ยืนยันรหัสผ่าน
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="ลงทะเบียน"/>	<input type="button" value="ยกเลิก"/>


ภาพประกอบที่ 2.2 หน้ากรอกข้อมูลเพื่อลงทะเบียน

2.7.1.3 ใส่ User name และ Password เพื่อทำการเข้าสู่ระบบ



ระบบห้องเรียนส่วนตัว
SELF LEARNING SYSTEM

คอร์สเรียนส่วนตัวที่ถูกออกแบบมาจากการสอนนักเรียนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งมีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการ
ระบบ Aurum พร้อมเปิดบริการทั้ง 27 สาขาทั่วประเทศ (สาขาพญาไท เรียนได้เฉพาะภาคี อ.อุ. เท่านั้น)
วิชาเรียนของทุกภาคเรียนจะได้รับเอกสารประกอบการเรียนเมื่อ สัปดาห์เรียนครบทั้งคอร์สขอใบออกที่ต่อการศึกษา
สำหรับนักเรียนที่ต้องการทบทวนเนื้อหาวิชา supk เพิ่มเติม
สามารถเติมชั้นเรียนได้ทันทีผ่าน SUP9999







LOGIN

Email

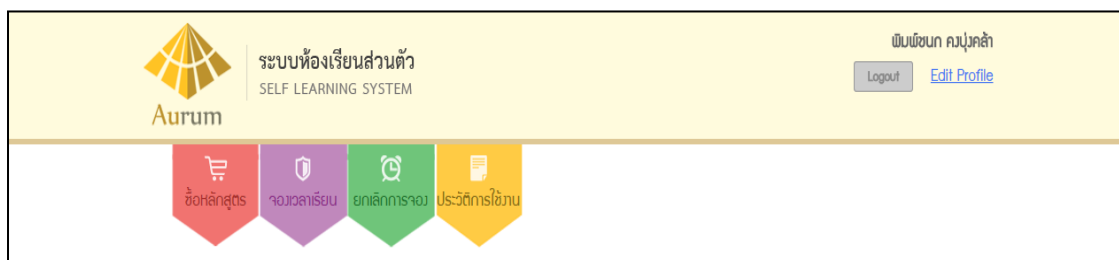
Password

[ลิ้งรหัสผ่าน](#)

ภาพประกอบที่ 2.3 หน้า Login เข้าสู่ระบบ

ทุกครั้งที่ต้องการ เลือกซื้อหลักสูตร จองเวลาเรียน ยกเลิกการจองเวลาเรียน และดูประวัติการใช้งานย้อนหลัง นักเรียนจะต้องผ่านการ Login เพื่อเข้าสู่ระบบ เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของนักเรียน

2.7.1.4 เลือกเมนูที่ต้องการ



ภาพประกอบที่ 2.4 หน้าเมนูสำหรับ เลือกซื้อหลักสูตร จองเวลาเรียน ยกเลิกการจองเวลาเรียน และดูประวัติการใช้งานย้อนหลัง

หน้าเมนูระบบจะมี 4 เมนู ได้แก่

2.7.1.5 ซื้อหลักสูตร

ซื้อหลักสูตร

1. ระบุรายละเอียดเพื่อค้นหาหลักสูตรที่ต้องการซื้อ

สถาบัน	ประเภท	รหัสชุดคอร์ส	ชื่อชุดคอร์ส
เคมีอาจารย์	UC01-เคมี ม.ต้น พ.ย.	UC01	เคมี ม.ต้น พ.ย.57 (ใหม่)
	ประเภท	รหัสชุดคอร์ส	ชื่อชุดคอร์ส

ค้นหา

2. กดเลือกหลักสูตร เคมีอาจารย์ ที่ต้องการ

รหัสชุดคอร์ส	ชื่อชุดคอร์ส	ราคา(บาท)	จำนวนชั่วโมง	เลือก
UC01	เคมี ม.ต้น พ.ย.57 (ทั้งหมด)	4,000.00	48:00	

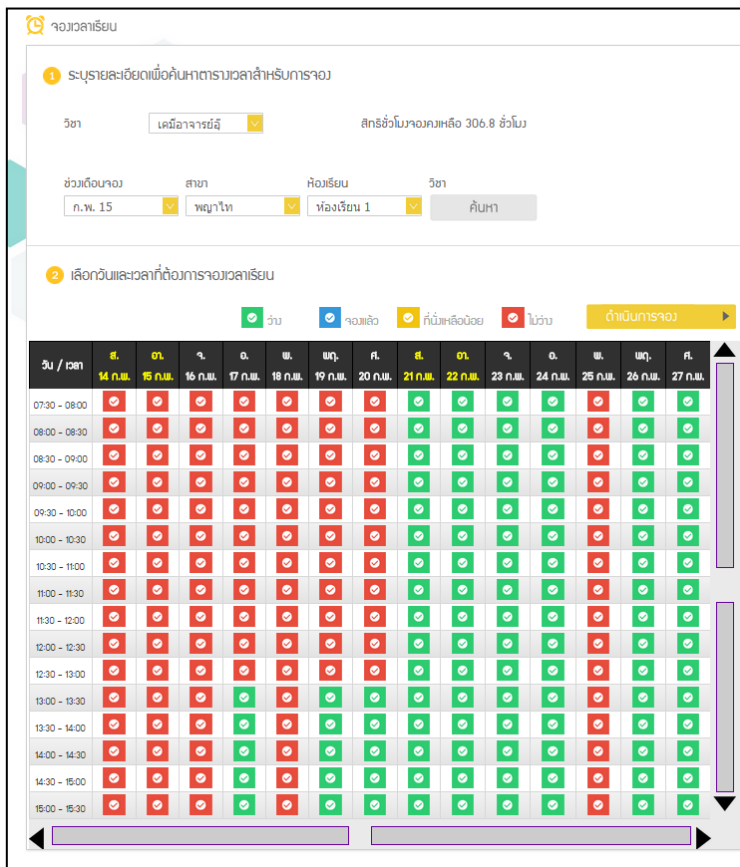
3. ดำเนินการซื้อหลักสูตร

ดำเนินการซื้อหลักสูตร

ภาพประกอบที่ 2.5 ขั้นตอนการซื้อหลักสูตร

รายละเอียดของการซื้อหลักสูตร นักเรียนจะต้องระบุสถาบัน ประเภทของหลักสูตร รหัสชุดคอร์ส ชื่อชุดคอร์สในข้อที่ 1 จากนั้นกดปุ่มค้นหาคลิกที่รูปตะกร้า ในข้อที่ 2 และกดปุ่มดำเนินการซื้อหลักสูตร ในข้อที่ 3 ดังรูป

2.7.1.6 จอเวลาเรียน



ภาพประกอบที่ 2. 6 ขั้นตอนการจ้อเวลาเรียน

เลือกวันและเวลาที่ต้องการจ้อเวลาเรียน จากนั้นคลิกปุ่ม



ในระบบจะตั้งค่าการจ้อไว้เป็น สล็อต โดย 1 สล็อต เท่ากับ 30 นาที ถ้านักเรียนต้องการเรียน 3 ชั่วโมงให้คลิกจ้อไป 6 สล็อต การจ้อเวลาเรียนนั้น ต้องมั่นใจว่านักเรียนสามารถมาเรียนได้ตามที่จ้อไว้ หากนักเรียนมาสายเกิน 15 นาที ระบบจะตัดชั่วโมงทั้งหมดที่จ้อไว้ในช่วงเวลานั้นๆ เช่น หากนักเรียนจ้อช่วง 08.00 – 11.00 (3 ชั่วโมง หรือ 6 สล็อต) แล้วนักเรียนมาสาย 15 นาที ระบบก็จะตัดชั่วโมงตั้งแต่ 08.00 – 11.00 ทั้งนี้ ไม่เกี่ยวกับช่วงเวลาอื่นที่นักเรียนจ้อไว้

2.7.1.7 ขกเลิกการจอง

The screenshot shows a web interface for managing reservations. At the top left, there is a shield icon and the text 'ยกเลิกการจอง' (Cancel Reservation). The main header area displays 'การจอง ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2015' (Reservation on Feb 16, 2015) and a calendar widget for February 2015 with the 16th highlighted. Below the calendar is a table with columns: วันที่จอง (Reservation Date), เริ่มเวลา (Start Time), สิ้นสุดเวลา (End Time), วิชา (Subject), จำนวนชั่วโมง (Number of Hours), สาขา (Department), and ห้อง (Room). The table contains one entry: 'โบนอบูล' (Bonnobul) under the 'ห้อง' column.

Below the table is a section titled 'ปฏิทินแสดงการจองเวลาเรียน' (Learning Time Reservation Calendar) with a sub-heading 'ระบุรายละเอียดเพื่อกันหาตารางเวลาสำหรับการจอง' (Specify details to find a reservation schedule). This section contains several dropdown menus: 'ปี' (Year) set to 2558, 'เดือน' (Month) set to กุมภาพันธ์ (February), 'สาขา' (Department) set to โภชนา (Nutrition), 'วิชา' (Subject) set to โภชนา (Nutrition), and 'ห้องเรียน' (Classroom) with an empty dropdown. A 'ค้นหา' (Search) button is located to the right of these dropdowns.

At the bottom of the interface, there are two buttons: 'เพิ่มการจอง' (Add Reservation) in grey and 'ยกเลิกการจอง' (Cancel Reservation) in yellow with a checkmark icon.

ภาพประกอบที่ 2.7 ขั้นตอนการยกเลิกการจอง

การยกเลิกการจอง นักเรียนสามารถยกเลิกเวลาจองได้ ก่อนถึงเวลาเข้าเรียน 6 ชั่วโมงโดยจะต้องระบุ ปี เดือน สาขา วิชา และห้องเรียน เพื่อกันหาตารางเวลาสำหรับการจอง จากนั้นกดปุ่มยกเลิกการจอง ระบบจะทำการยกเลิกการจองนั้น

2.7.1.8 คู่มือการใช้งานย้อนหลัง

ประวัติ

ประวัติเข้าเรียน
ประวัติการเรียน
ประวัติการซื้อหลักสูตร
ประวัติการจอง

1 รวบรวมละเอียดเพื่อค้นหาประวัติการเรียน

ปี เดือน

วิชา ระดับหลักสูตร ประเภทหลักสูตร

2 ตรวจสอบประวัติ

วิชา	ประเภทหลักสูตร	msrสมัย	ชุดหลักสูตร	เข้าเรียน
เคมีอาจารย์	UC15-เคมีอินทรีย์ ด.ค.57	UC15-57-14	ม.5 เคมี เล่ม 5 เคมีอินทรีย์ ด.ค.57 วันน 14	16/10/2014 15:46:10
เคมีอาจารย์	UC15-เคมีอินทรีย์ ด.ค.57	UC15-57-07	ม.5 เคมี เล่ม 5 เคมีอินทรีย์ ด.ค.57 วันน 07	16/10/2014 15:46:00
เคมีอาจารย์	UC15-เคมีอินทรีย์ ด.ค.57	UC15-57-12	ม.5 เคมี เล่ม 5 เคมีอินทรีย์ ด.ค.57 วันน 12	16/10/2014 15:44:37
เคมีอาจารย์	UC15-เคมีอินทรีย์ ด.ค.57	UC15-57-06	ม.5 เคมี เล่ม 5 เคมีอินทรีย์ ด.ค.57 วันน 06	16/10/2014 15:41:15
เคมีอาจารย์	UC15-เคมีอินทรีย์ ด.ค.57	UC15-57-07	ม.5 เคมี เล่ม 5 เคมีอินทรีย์ ด.ค.57 วันน 07	16/10/2014 15:40:36
เคมีอาจารย์	UC15-เคมีอินทรีย์ ด.ค.57	UC15-57-06	ม.5 เคมี เล่ม 5 เคมีอินทรีย์ ด.ค.57 วันน 06	16/10/2014 15:35:08
เคมีอาจารย์	UC15-เคมีอินทรีย์ ด.ค.57	UC15-57-06	ม.5 เคมี เล่ม 5 เคมีอินทรีย์ ด.ค.57 วันน 06	16/10/2014 15:20:50

ภาพประกอบที่ 2.8 ขั้นตอนการคู่มือการใช้งานย้อนหลัง

การค้นหาประวัติการใช้งานจะมี 4 เมนู คือ ประวัติการเข้าเรียน ประวัติการเรียน ประวัติการซื้อหลักสูตร และประวัติการจอง นักเรียนจะต้องระบุ วัน/เดือน/ปี ที่ต้องการดูย้อนหลัง ในข้อที่ 1 จากนั้นกดปุ่มค้นหา ระบบจะทำการดึงข้อมูลทั้งหมดมาแสดงในข้อที่ 2