

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ AI Translator*

อภิสรณ์ ภาชนะวรรณ¹ ประทวน คล้ายศรี² พระสุทัศน์ โสโร³

¹วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

²วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

³วัดจิตตภาวันวิทยาลัย เมืองพญา จังหวัดชลบุรี

*Corresponding author e-mail e-mail: ap_pra2009@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ AI Translator และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ หลักสูตรครุศาสตร มหาบัณฑิต กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาชั้นหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการศึกษา จำนวน 103 คน สุ่มโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan, 1970 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ที่มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.955 และ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ สัมภาษณ์เชิงลึกโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจการใช้ AI Translator ด้านคุณภาพของข้อมูล ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ ด้านความพึงพอใจในการใช้ บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมากและ 2 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ไม่แตกต่างกัน ส่วน จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า AI Translator สามารถสื่อสาร ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ สามารถพูดรายละเอียดของเนื้อหาได้มากขึ้น ทำให้นักศึกษาเข้าใจในเนื้อหาได้อย่างชัดเจน และ มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารผ่านเครื่อง AI Translator

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีอิทธิพล; ความพึงพอใจ; AI Translator

* Received: 2025-03-11, Revised: 2025-04-24, Accepted: 2025-04-28

The Factors that Influence Satisfaction in using AI Translator

Apison phachanavon¹ Prathuan Klaisr² Phra Suthat Yasotharo³

¹International College, Phetchabun Rajabhat University

²International College, Phetchabun Rajabhat University

³Wat Chittapawan Wittayalai, Pattaya City, Chonburi Province

*Corresponding author e-mail e-mail: ap_pra2009@hotmail.com

ABSTRACT

The research aimed to study the factors influencing the satisfaction of using AI Translator and compare the factors influencing the satisfaction of the Master of Education program. The sample group consisted of 103 Chinese students in the Master of Education program in Education, randomly selected using the ready-made table of Krejcie & Morgan, 1970. The instrument used was a questionnaire with a reliability of 0.955 and from the in-depth interview. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, and in-depth interview by content analysis. The research results found that 1. Factors influencing the satisfaction of using AI Translator in terms of overall data quality were at a moderate level, overall service quality was at a high level, and overall service satisfaction was at a high level. 2. When comparing the factors influencing the satisfaction of using AI Translator by gender, age, education level, and occupation, there was no difference. From the in-depth interview, it was found that AI Translator could communicate according to the desired objectives, could speak more details of the content, allowing students to understand the content clearly, and were satisfied with communicating through the AI Translator.

Keywords: Influencing factors; Satisfaction; AI Translator

บทนำ

การศึกษาระหว่างประเทศกำลังเติบโตในสังคมปัจจุบัน นานาประเทศเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามาศึกษาในประเทศของตน และมีการส่งนักศึกษาไปแลกเปลี่ยนมากขึ้น ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในประเทศที่พัฒนาแล้วเท่านั้น ประเทศในแถบ อาเซียน (ASEAN) ได้กลายเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยม (ธัญธัช วิภัติภูมิประเทศ 2015) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเทศไทยมีอาณาเขตติดกับประเทศจีนได้ดึงดูดนักศึกษาจีนเข้ามาเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมหาวิทยาลัยในประเทศไทยของนักศึกษาจีน เช่น 1) คุณวุฒิการศึกษาได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ ของจีน 2) การสนับสนุนจากครอบครัว 3) การสอบแข่งขันเข้ามหาวิทยาลัยของจีน (Nation Matriculation Exam) 4) ทักษะทางภาษา 5) ค่าครองชีพในประเทศไทย 6) คุณภาพการศึกษา 7) สิ่งแวดล้อม 8) ความปลอดภัย และ 9) การได้งานเป็นต้น (ธัญธัช วิภัติ ภูมิประเทศ 2015) โดยเมื่อพิจารณาจำนวนนักศึกษา

ต่างชาติที่เข้ามาศึกษาในประเทศไทย ใน ปีการศึกษา 2561 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจากประเทศจีน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2561) อย่างไรก็ตาม ในการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษา (Chanaka Ushantha and Samantha Kumara, 2016) ใช้แนวคิดการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาโดยปรับปรุงจากทฤษฎีการ ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในงานด้านการบริการลูกค้า (อุไร ดวงระหว่า, 2012) และเพื่อใช้ เป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดคุณภาพการบริการการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อทำความเข้าใจและ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งสามารถสรุปลักษณะสำคัญที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้ คือ 1) การ ตอบสนองของผู้บริโภค (Consumers' Response) 2) ความรู้สึกส่วนบุคคล (Person's Feelings) 3) ทศนคติ ของลูกค้า (Customer's Attitude) 4) การรับรู้ (Perception) และ 5) ความคาดหวัง (Expectation) (LAI and Van Nguyen, 2017) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาเป็นทัศนคติระยะสั้นที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ทางการบริการการศึกษาดังนั้นความพึงพอใจของนักศึกษาจึงมี ความสัมพันธ์กับการรับรู้และความคาดหวังจากการได้รับการบริการของมหาวิทยาลัย (LAI and Van Nguyen, 2017) ทั้งนี้จึงสรุปได้ว่าคุณภาพการบริการนั้นขึ้นอยู่กับ การรับรู้ในปัจจุบัน ส่วนความพึงพอใจขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ที่ได้รับอาจมากหรือน้อย รุจิรา ศรีสุภ (2561) ดังนั้น มหาวิทยาลัยที่ นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง จึงมีแนวโน้มที่นักศึกษาจะเพิ่มมากขึ้นในอนาคตโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้วย วิธีการพูดปากต่อปาก ในเชิงบวกเกี่ยวกับการบริการของสถาบันอุดมศึกษา (Ahmad, 2015) คุณภาพการบริการเป็นประเด็นที่นักการตลาดและนักวิจัยให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ในช่วงสาม ทศวรรษที่ผ่านมา โดย Kundi Khan, Qureshi Khan and Akhtar, 2016) ได้ค้นพบว่า มิติ (Dimensions) ของ การบริการการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษา แม้คำนิยามของคุณภาพการบริการการศึกษา ในระดับอุดมศึกษายังไม่ชัดเจนเท่าที่ควรและค่อนข้างซับซ้อน (Ammigan, 2019) สามารถ สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการในระดับอุดมศึกษา หมายถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ นักศึกษาคาดหวังว่าจะได้รับ และความเป็นจริงที่ได้รับ โดยเป้าหมายหลักของการอุดมศึกษา คือ การตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ซึ่งได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชนสังคม รัฐบาล เจ้าหน้าที่หน่วยงานท้องถิ่นและนายจ้างปัจจุบันที่มี ศักยภาพ ซึ่งตรงกับนักวิจัย คุณภาพจะต้องสอดคล้องกับความต้องการ และความ ต้องการของลูกค้าเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของกระบวนการทางการตลาด และมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ หากมี บริการที่ตรงกับความต้องการมากขึ้นมาตอบสนองของลูกค้า พฤติกรรมของลูกค้าก็จะเปลี่ยนไป เนื่องจากแต่ละ บุคคลมีความต้องการมาที่แตกต่างกัน เพื่อให้ให้นักศึกษาในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ไม่เพียงได้รับคุณภาพด้าน วิชาการเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องรวมถึงคุณภาพการบริการที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การศึกษาทุกด้านอย่าง เต็มที่ เช่น คุณภาพของบริการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ การสนับสนุนและการบริการให้ คำปรึกษาโดยมหาวิทยาลัย จึงจะสามารถลดความแตกต่างระหว่างความรู้สึกคาดหวังที่จะได้รับการบริการและ ความรู้สึกที่ได้รับการบริการจริงจากมหาวิทยาลัย เชียวหญิง เจียง (2020) ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้เกิดการพัฒนาเครื่องมือวัดความพึงพอใจของนักศึกษา (Wu, 2018) ได้แนะนำว่า การรับรู้ของนักศึกษาในการบริการซึ่งประกอบด้วย 6 มิติ 1)

ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (Non-Academic) 2) ด้านวิชาการ (Academic) 3) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง (Reputation) 4) ด้านการเข้าถึง (Access) 5) ด้าน หลักสูตร (Programmed issues) และ 6) ด้านความเข้าใจ (Understanding) ต่อมา Firdaus, 2006) ได้ทำวิจัย เพื่อเปรียบเทียบเครื่องมือ HEDPERF และ SERVPERF ที่เก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศมาเลเซีย ซึ่งสรุปผลการวิจัยพบว่า การวัดคุณภาพการบริการการศึกษาโดยใช้เครื่องมือ HEDPERF 5 มิติได้แก่ 1) ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (Non-Academic) 2) ด้านวิชาการ (Academic) 3) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง (Reputation) 4) ด้านการเข้าถึง (Access) และ 5) ด้านหลักสูตร (Programmed Issues) อีกทั้งยังมีการวิจัยอีกจำนวนหนึ่งซึ่งผลการวิจัยพบว่ามุมมองของ นักศึกษาในด้านคุณภาพการบริการมี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (Non-Academic) 2) ด้าน วิชาการ (Academic) 3) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง (Reputation) และ 4) ด้านการเข้าถึง (Access) โดยมีระดับ ความพึงพอใจอย่างสูงในด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ กับ การรับเข้า โดยมีคะแนนมากกว่า ด้านวิชาการกับชื่อเสียง ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ติดลบ อย่างไรก็ตาม จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการการศึกษาที่ผ่านมา ยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษา โดยตรงถึงความ ต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาจีน โดยเฉพาะ อย่างยิ่ง นักศึกษาจีนที่ศึกษาในหลักสูตรนานาชาติในประเทศไทย ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ จึง มีความสนใจที่จะศึกษา ระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาต่อหลักสูตร นานาชาติ จากมุมมองของนักศึกษาจีนในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการศึกษา ระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย เพื่อตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษาจีน และเพื่อเป็นการประกันคุณภาพ การศึกษาในระดับอุดมศึกษา จึง จำเป็นต้องศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาจีนอย่างแท้จริง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ สร้างกลยุทธ์ การวางแผนในการบริหารการศึกษา และประเมินผลการปฏิบัติงานของ องค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการการศึกษา และรักษานักศึกษาให้คงอยู่ได้อย่างต่อเนื่อง (เมธาวิ เนตรวิริยะกุล และวัลลภา วงศ์ศักดิ์รินทร์, 2561) ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา ใช้ประโยชน์ในการวางแผนการบริการ การศึกษาให้กับนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator ของนักศึกษาจีนหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator ของนักศึกษาจีนหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator แตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้สัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาจำนวน 122 ปริญาเอกสาขาการศึกษาจำนวน 15 คน รวมทั้งสิ้น รวม จำนวน 137 คน ในวิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
2. กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 103 คนได้จากการสุ่มจากตารางสำเร็จรูป ของ Krejcie & Morgan จากการเทียบอัตราส่วน แบ่งเป็นหลักสูตรปริญญาโทสาขาการศึกษา จำนวน 92 คนหลักสูตรปริญญาเอกสาขาการศึกษา จำนวน 11 คน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่สร้างจากแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ **ตอนที่ 1** เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะการสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check-List) มีคำถาม 5 ข้อตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ **ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ AI Translator

การหาคุณภาพเครื่องมือ นำเสนอแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน โดยผู้เชี่ยวชาญที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาเอกขึ้นไปในด้านการบริหารการศึกษา และเป็นผู้บริหารดูแลนักศึกษาในในประเทศไทย ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.80-1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามไป ทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษาชั้นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราค (Cronbach's Alpha Coefficient) 0.953 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ AI Translator เป็นการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ การทดสอบที(t-test) แลทดสอบระหว่างกลุ่ม โดยใช้สถิติ One Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA)

ตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง มีการดำเนินการดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย อาจารย์ผู้สอน ในระดับปริญญาโท หลักสูตร ครุศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง สาขาการศึกษา จำนวน 2 คน นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง สาขาการศึกษา จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เชิงลึก ที่ผู้วิจัยพัฒนาจากผลการวิจัยเชิงสำรวจในขั้นตอนที่ 1 ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จำนวน 3 คน ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ AI Translator ของนักศึกษาจีนหลักสูตร ครุศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ AI Translator ของนักศึกษาจีน

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต

ที่	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ AI Translator	ระดับปัจจัย (n = 122)			
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1	ด้านการใช้บริการ	3.44	.718	ปานกลาง	3
2	ด้านคุณภาพการบริการ	3.65	.721	มาก	1
3	ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.63	.768	มาก	2
	รวม	3.57	.736	มาก	

จากตาราง 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ AI Translator ของนักศึกษาจีนหลักสูตร ครุศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57, S.D. = .736$) และเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65, S.D. = .721$) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ AI Translator อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63, S.D. = .76$) และ ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44, S.D. = .72$)

ตอนที่ 2 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และ อาชีพ โดยรวมและ รายด้านของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator ไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator ด้าน
สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจใน การให้บริการ AI Translator	เพศ				t	sig
	ชาย n = 47		หญิง n = 75			
	𝑋̄	SD	𝑋̄	SD		
1. ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพล	3.58	.728	3.51	.660	.531	.644
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.68	.810	.356	.727	.942	.544
3. ด้านความพึงพอใจ	3.70	.822	3.58	.733	.793	.456
รวม	3.65	.765	3.55	.678	.790	.402

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้
บริการ AI Translator โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator ด้าน
สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจใน การให้บริการ AI Translator	สถานะภาพ อายุ				t	sig
	21 – 30 ปี n = 74		31ปีขึ้นไป n = 48			
		SD		SD		
1. ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพล	3.59	.680	3.46	.691	1.036	.977
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.64	.739	3.54	.809	.721	.416
3. ด้านความพึงพอใจ	3.68	.750	3.54	.793	.938	.570
รวม	3.64	.693	3.51	.739	.926	.583

จากตาราง 3 พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจใน
การให้บริการ AI Translator โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator ด้าน
สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator	ระดับการศึกษา				t	sig
	ปริญญาตรี n = 66		สูงกว่าปริญญาตรี n = 56			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพล	3.49	.701	3.60	.666	-.936	.460
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.57	.753	3.64	.779	-.503	.966

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator	ระดับการศึกษา				t	sig
	ปริญญาตรี n = 66		สูงกว่าปริญญาตรี n = 56			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
3. ด้านความพึงพอใจ	3.59	.756	3.66	.785	-.483	.911
รวม	3.55	.710	3.63	.716	-.653	.878

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator ด้านสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator	สถานะภาพ อาชีพ				t	sig
	นักศึกษาครู n = 44		พนักงานเอกชน n = 78			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพล	3.61	.692	3.50	.682	.847	.735
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.65	.722	3.58	.788	.551	.619
3. ด้านความพึงพอใจ	3.65	.748	3.61	.782	.267	.919
รวม	3.64	.693	3.56	.724	.566	.808

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 คน ที่เป็นอาจารย์ผู้สอน ในในหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งพบว่า “สามารถพูดรายละเอียดผ่าน AI Translator ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการอย่างรวดเร็ว และ สามารถพูดรายละเอียดของเนื้อหาที่จะสอนได้มากขึ้นทำให้นักศึกษาเข้าใจในเนื้อหาได้อย่างชัดเจน นักศึกษาสามารถถามอาจารย์ในเนื้อหาที่สงสัย ได้ทันท่วงที เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการจัดการเรียน จุดด้อย ในการใช้ AI Translator ได้แก่ ถ้าพูดประโยคสั้น ๆ การแปลของ AI Translator อาจจะคลาดเคลื่อนไม่ตรงความหมายที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร ต้องสื่อสารโดยใช้ประโยค ให้ยาวขึ้น”

จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน ที่เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไปแล้วพบว่า “ผลดีในการใช้ AI Translator นักศึกษามีความพอใจในการสื่อสารผ่านเครื่อง AI Translator เพราะ สามารถสื่อสารเรื่องราวต่าง ๆ ให้อาจารย์รับฟังได้ และสนุกกับกิจกรรมในการจัดการเรียนรู้ จุดด้อย ในการใช้ AI

Translator ในช่วงแรกนักศึกษายังใช้เครื่อง AI Translator ไม่ถูกต้องทำให้การแปลผิดเพี้ยนอาจารย์จะต้องศึกษาคู่มือการใช้เครื่อง AI Translator เพราะเมื่อใช้ไปนาน ๆ ข้อมูลมีโอกาสเต็มจะต้องทำการลบข้อมูลเป็นระยะ ๆ”

อภิปรายผล

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ AI Translator ของนักศึกษาชั้นหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้บริการ AI Translator ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับมาก ได้แก่ การได้รับข้อมูลจากการสนทนาโดยใช้ AI Translator ภายในเวลาที่ต้องการ และ ข้อมูลที่ท่านได้รับจากการสนทนาโดยใช้ AI Translator เป็นข้อมูลเป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Ashfaq, M., Yun, J., Yu, S., & Loureiro, S. M. C. 2020) ที่ระบุว่าปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ AI Translator ซึ่งอนุมานได้ว่าการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลภายในเวลาที่ต้องการ ข้อมูลที่ได้รับมีความชัดเจน เพียงพอ ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้งานได้โดยไม่ต้องถามซ้ำ และข้อมูลมีการ Update อยู่อย่างสม่ำเสมอเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ AI Translator ของนักศึกษาชั้นหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะว่า AI Translator เป็นเครื่องมือในการเชื่อมต่อในเรื่องของการเข้าถึงข้อมูลที่ทันสมัย และให้การตอบกลับข้อมูลที่สนทนาได้อย่างรวดเร็ว ทั้ง เป็นตัวช่วยในการหาคำตอบที่ถูกต้องได้ตามที่ต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ashfaq, M., Yun, J., Yu, S., & Loureiro, S. M. C. (2020) ,นฤมล วุฒิปาภิญโญ (2564) Wanna pin, 2011) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลในเชิงบวก ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ AI Translator ซึ่งอนุมานได้ว่าการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลภายในเวลาที่ต้องการ ข้อมูลที่ได้รับมีความชัดเจน เพียงพอ ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้งานได้โดยไม่ต้องถามซ้ำ และข้อมูลมีการ Update สม่ำเสมอเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ผ่านมือถือหรือแท็บเล็ตซึ่งคนส่วนใหญ่ นำมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร การค้นหาหรือเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่างๆได้โดยง่าย

ความพึงพอใจในการใช้ AI Translator ของนักศึกษาชั้นหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ ได้รับประสบการณ์ในเชิงบวก จากการใช้บริการผ่าน AI Translator ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะว่า ทั้งผู้สอน และ ผู้เรียนจะมีปัญหาในการสื่อสาร เป็นภาษาอังกฤษ ทำให้เกิดความยุ่งยากในการสอนการใช้ AI Translator จึงเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับการจัดการเรียนการสอนสอดคล้องกับ วชิรดา มธุรสพรวัฒนา, 2561) จากการศึกษาด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ทั้งในเรื่องของโปรแกรมมีการให้

ข้อมูลภาพยนตร์ มีละเอียดครบถ้วน เช่น ชื่อผู้แสดง ประเภทภาพยนตร์ความยาวของภาพยนตร์ และการที่ Netflix มีตัวอย่างภาพยนตร์ให้รับชม ผู้ประกอบจึงไม่ควรละเลยการให้ข้อมูลแก่ ผู้ใช้บริการให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจ จึง เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการ AI Translator ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ผลการสัมภาษณ์นักศึกษาอาสนะ เขตชู (2566) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาความผิดพลาดในการแปลภาษาอังกฤษเป็นไทย: สาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่านักศึกษาหญิงมีการแปลที่ดีกว่านักศึกษาชายเนื่องจากนักศึกษาหญิงมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการแปลลำดับการแปล โครงการประโยคแลพื้นฐานทางภาษาที่ดีกว่า โดยเฉพาะคำศัพท์ที่ได้รู้ความหมายมากกว่า และยังมีสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดในการแปลของนักศึกษาที่เรียนแปล ด้านอายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator ที่แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ระดับการศึกษาผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ อาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านอาชีพที่แตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการ AI Translator ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 คน ที่เป็นอาจารย์ผู้สอน ในระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง พบว่า การใช้ AI Translator นรินทร์ทิพย์ ทองศรี (2567) สามารถถอดรายละเอียดเนื้อหาผ่าน AI Translator ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการอย่างรวดเร็ว และสามารถถอดรายละเอียดของเนื้อหาที่จะสอนได้มากขึ้นทำให้นักศึกษาเข้าใจในเนื้อหาได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว นักศึกษาสามารถถามอาจารย์ในเนื้อหาที่สงสัย ได้ทันทีทั้งที่ เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการจัดการเรียนการสอน จุดเสียในการใช้ AI Translator ได้แก่ ถ้าพูดประโยคสั้น ๆ การแปลของ AI Translator อาจจะคลาดเคลื่อนไม่ตรงความหมายที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร ต้องสื่อสารโดยใช้ประโยคให้ยาวขึ้น

จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน ที่เป็นศิษย์เก่า พบว่านักศึกษามีความพอใจต่อการสื่อสารผ่านเครื่อง AI Translator อาสนะ เขตชู (2566) เพราะ สามารถสื่อสารเรื่องราวต่าง ๆ ให้อาจารย์รับฟังได้สนุกกับกิจกรรมในการจัดการเรียนรู้ ผลเสียในการใช้ AI Translator ในช่วงแรกนักศึกษายังใช้เครื่อง AI Translator ไม่ถูกต้องทำให้การแปลผิดพลาดอาจารย์จะต้องศึกษาคู่มือการใช้เครื่อง AI Translator เพราะเมื่อใช้ไปนาน ๆ ข้อมูลมีโอกาสเต็ม จะต้องทำการลบข้อมูลเป็นระยะ ๆ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

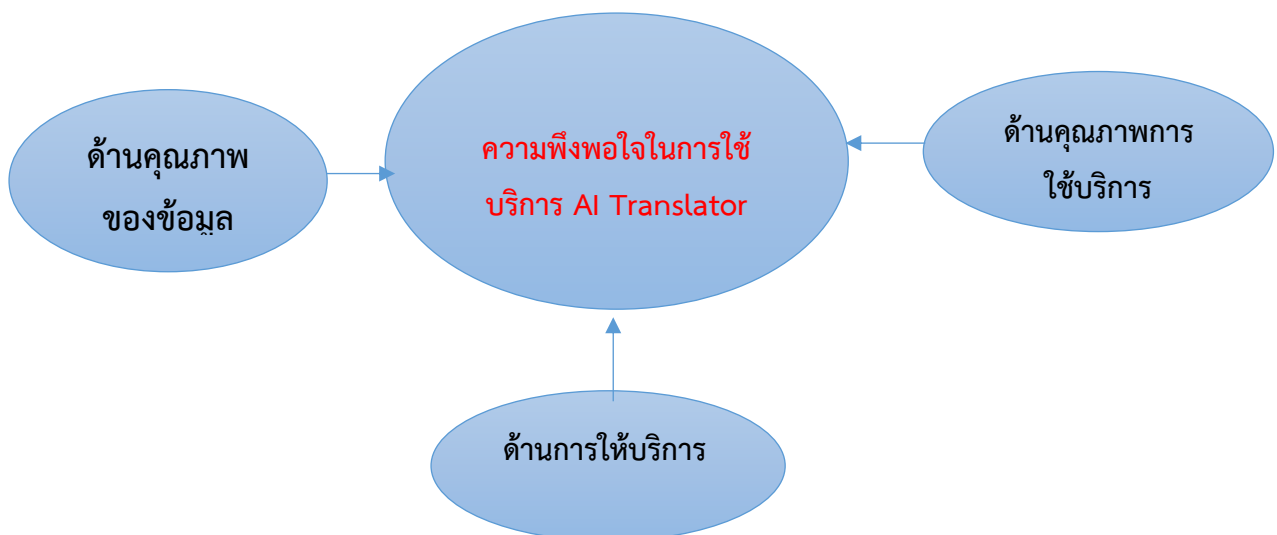
1 ผู้บริหารควรจัดสรรงบประมาณในการซื้อเครื่อง AI Translator ให้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาเพื่อประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน

2. ควรมีการอบรมเชิงปฏิบัติการในการใช้ AI Translator ให้กับอาจารย์และนักศึกษาก่อนการใช้งาน

3. เนื่องจากในโลกมีภาษาอื่น ๆ เป็นจำนวนมากผู้วิจัยจึงขอเสนอ ให้ศึกษาวิจัยโดยใช้ภาษาต่างประเทศ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator จากการใช้ภาษาธรรมชาติที่แตกต่างกันแล้วนำมาเปรียบเทียบว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความเหมือนหรือแตกต่างกัน เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ AI Translator ในแต่ละภาษาของแต่ละประเทศได้อย่างเหมาะสม

4. เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกถึงสาเหตุและทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการได้อย่างครบถ้วนทุกมุมมองและสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ AI Translator ได้มากยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงขอเสนอให้ทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

องค์ความรู้ใหม่



ความพึงพอใจในการใช้บริการ AI Translator

เอกสารอ้างอิง

- เมธาวิ เนตรวิริยะกุล และวัลลภา วงศ์ศักดิ์รินทร์. (2561). ความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร. *วารสาร Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(3), 1695-1703.
- นรินทร์ทิพย์ ทองศรี. (2567). การวิเคราะห์เปรียบเทียบการแปลภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยระหว่างผู้แปลที่เป็นมนุษย์และโปรแกรมแปลภาษา. *วารสารรามคำแหง*, 43(2), 99-122

- วณิดา มธูสพรวัฒนา. (2561). *ทัศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นุจิรา ศรีสุภา. (2019). ผลสัมฤทธิ์ทางการแปลภาษาจีนและความพึงพอใจต่อการใช้อย่างมีประสิทธิภาพของนักศึกษาวิชาเอกภาษาจีน ชั้นปีที่ 3. *วารสารปัญญาทัศน์*, 11(3), 285–294.
- อาสนะ เชิดชู. (2566). การศึกษาความผิดพลาดในการแปลภาษาอังกฤษเป็นไทย: สาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 25(2), 13-27
- Ammigan, R. (2019). Institutional Satisfaction and Recommendation: What Really Matters to International Students. *Journal of International Students*, 9(1), 253–272.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certAin*. McGraw-Hill.
- Ashfaq, M., Yun, J., Yu, S., & Loureiro, S. M. C. (2020). I, Chatbot: Modeling the determinants of users' satisfaction and continuance intention of AI-powered service *agents*. *Telematics and Informatics*, 54(November), 101473.
- Chanaka Ushantha, R. A. and Samantha Kumara, P. A. P. (2016). A Quest for Service Quality in Higher Education: Empirical Evidence from Sri Lanka. *Services Marketing Quarterly*, 37(2), 98–108.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of Making Quality CertAin*. McGraw-Hill.
- D. R. (1994). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53-66.
- Firdaus, A. (2005). The Development of HEdPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality for the Higher Education Sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569–581.
- Firdaus, A. (2006) Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31-47.
- Lin, Y., Kingminghae, W. (2014). Social Support and Loneliness of Chinese International Students in Thailand. *Journal of Population and Social Studies*, 22(2), 141-157.
- LAI, C.S. and Van Nguyen, Q. (2017). Factors to Student Satisfaction Towards the Educational Activities -- a Case Study in Vietnam. *International Journal of Organizational Innovation*, 10(1), 27-37.
- Wannapin, P. (2011). *Quality Assessment of Services of the True Coffee Branches at Universities*. Master' thesis Bangkok University.