

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดสอบ TU-GET

ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

A Study on Testee Satisfaction towards TU-GET

Service of the Language Institute, Thammasat University

สุรพัศ บรรณพงศธร¹ / สุนทรี เจริญวัฒนาพร^{2*}

Surapat Bannapongsatorn / Soontaree Charoenwattanaporn

^{1,2}สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

General Administration Officer, Language Institute, Thammasat University

*Corresponding author's E-mail: soontaree.c@litu.tu.ac.th

Received: July 4, 2024

Revised: December 2, 2024

Accepted: December 4, 2024

DOI: <http://doi.org/>

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการจัดสอบภาษาอังกฤษ TU-GET ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจัดสอบ TU-GET มาเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ 3) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยด้านเพศ อายุ และอาชีพ ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการจัดสอบ TU-GET ผู้ใช้บริการจัดการทดสอบกลุ่มต่าง ๆ โดยเป็นผู้บริการการจัดสอบ TU-GET Paper-Based Test จำนวน 1,708 คน และ TU-GET Computer-Based Test จำนวน 554 คน ในช่วงระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2566 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2566 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ส่วนผลการศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการแบ่งออกเป็น

3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการรับสมัครที่มีความเสถียร 2) การปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของสถานที่สอบให้เอื้อต่อการมีสมาธิของผู้เข้าสอบ และ 3) การเพิ่มความหลากหลายของช่องทางการประชาสัมพันธ์ ผลการเปรียบเทียบด้านอายุ อาชีพ ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการจัดสอบ TU-GET ผู้ใช้บริการจัดสอบกลุ่มต่าง ๆ พบว่ามีความพึงพอใจที่ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: TU-GET, ความพึงพอใจ, ผู้ใช้บริการ

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the satisfaction of service users regarding the quality of English proficiency test services (TU-GET) provided by the Language Institute of Thammasat University, 2) explore the opinions and suggestions of service users on TU-GET test services to guide the development and improvement of service efficiency in alignment with users' needs, and 3) examine the differences in satisfaction levels regarding TU-GET test services based on the factors such as gender, age, and occupation among different user groups. The study surveyed 1,708 participants who took the TU-GET Paper-Based Test and 554 participants who took the TU-GET Computer-Based Test over a period of three months. The findings revealed that the majority of respondents were most satisfied with the service provided by the staff. Additionally, suggestions for improving service quality were categorized into three areas: 1) ensuring the stability of the technology used for registration, 2) enhancing the physical environment of the examination venues to support candidates concentration, and 3) increasing the diversity of communication channels for information dissemination. The comparison

of satisfaction levels based on age and occupation among different user groups was significantly different at the statistical level of .05 level.

Keywords: TU-GET, satisfaction, testee

บทนำ

โครงการจัดสอบความรู้ภาษาอังกฤษ TU-GET (Thammasat University General English Test) เริ่มดำเนินการจัดสอบขึ้นเมื่อพ.ศ. 2538 โดยกำหนดลักษณะข้อสอบ TU-GET Paper-based Test (PBT) เป็นข้อสอบมาตรฐานแบบเลือกตอบ และมีส่วนประกอบดังนี้ (1) Structure 25 ข้อ 250 คะแนน (2) Vocabulary 25 ข้อ 250 คะแนน (3) Reading 50 ข้อ 500 คะแนน รวม 100 ข้อ รวม 1,000 คะแนน โดยจัดสอบให้กับคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ และตามโรงเรียนต่าง ๆ ที่ใกล้เคียง ต่อมาได้มีเพิ่มรูปแบบการสอบเป็นการทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษ TU-GET Computer-Based Test (CBT) โดยการสอบด้วยคอมพิวเตอร์ และมีส่วนประกอบดังนี้ (1) Reading จำนวน 30 ข้อ 30 คะแนน (2) Listening จำนวน 30 ข้อ 30 คะแนน (3) Speaking จำนวน 1 ข้อ 30 คะแนน (4) Writing จำนวน 1 ข้อ 30 คะแนน รวม 120 คะแนน ต่อมาในปี 2564 เนื่องจากมีโรคติดต่อโคโรนา 19 (Covid-19) ระบาด ทำให้ไม่สามารถจัดสอบในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงได้ปรับเปลี่ยนมาเป็นการใช้ระบบสอบแบบออนไลน์แทน เพื่อเพิ่มช่องทางสำหรับผู้เดินทางไม่สะดวก และจำเป็นต้องใช้ผลคะแนนสอบ TU-GET

การจัดสอบ TU-GET นั้น ถูกกำหนดให้เป็นเงื่อนไขของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 1) การสอบเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ระเบียบมธ.ว่าด้วยเรื่องการจัดสอบภาษาต่างประเทศสำหรับเข้าศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ 2562) ข้อ 5 ว่าด้วยเรื่อง การสอบภาษาต่างประเทศ ตามความในข้อบังคับ มธ. ว่าด้วยการศึกษาขั้นปริญญาโท

พ.ศ 2528) ซึ่งมหาวิทยาลัยจัดสอบช่วงเดือน มีนาคม มิถุนายน กันยายน ของทุกปี และมี การสอบออก หมายถึงผู้ที่ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ของ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต้องสอบ TU-GET ให้ได้ 550 คะแนน เพื่อนำคะแนน ไปยื่น ที่คณะต่าง ๆ จึงผ่านเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ให้จบการศึกษา ระดับ บัณฑิตศึกษา นอกจากนี้มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้กำหนดให้สถาบันภาษา เป็น ผู้รับผิดชอบเปิดสอนภาษาอังกฤษวิชา มธ. 005 และมธ. 006 ให้กับนักศึกษาที่สอบ TU-GET ไม่ผ่าน นักศึกษาสามารถสอบ TU-GET ได้ไม่จำกัด เพื่อให้ได้คะแนน 550 ขึ้นไป สามารถนำผลสอบมายื่นเทียบ โดยไม่ต้องลงวิชาเรียน (ระเบียบ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ว่าด้วยเรื่องการจัดสอบ ภาษาอังกฤษต่างประเทศ สำหรับการศึกษา ในระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2562) ที่ผ่านมารับการ จัดสอบ TU-GET ทางสถาบันภาษา ได้รับเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงการให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน ต่อมาประมาณปี พ.ศ. 2564 ได้มีการจัดสอบแบบออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางสำหรับลูกค้าต่างจังหวัดที่ไม่ ต้องเดินทางมาสอบ จนกระทั่งทำให้หน่วยงานมีรายได้เพิ่มขึ้น โดยในปัจจุบัน เพื่อ อำนวยความสะดวกต่อผู้มาสอบ จึงได้จัดบริการทดสอบในรูปแบบ ออนไลน์ (online) และ ออนไซต์ (on-site) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม และ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด อย่างไรก็ตามในการจัดสอบทั้งในรูปแบบ Online และ Onsite นั้น ผู้ใช้บริการยังมีข้อเสนอแนะ และมีความคิดเห็นบางส่วนเกี่ยวกับการ ให้บริการที่ต้องปรับปรุง และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจใน การศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพ ในการใช้บริการการจัดสอบ TU-GET และเพื่อความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษา จึงมุ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มา ใช้บริการในการสอบ ทั้งในรูปแบบ ออนไลน์ (online) และ ออนไซต์ (on-site) เพื่อผล ที่ได้จากการศึกษานำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการการจัดทดสอบ TU-GET ของ สถาบันภาษา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับนโยบายในการ ดำเนินงานของสถาบันภาษาในปัจจุบัน และอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ การจัดสอบ TU-GET ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจัดสอบ TU-GET มาเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการให้ มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยด้านเพศ อายุ และอาชีพ ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการจัดสอบ TU-GET ผู้ใช้บริการจัดการทดสอบกลุ่มต่าง ๆ

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการจัดสอบ TU-GET

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดสอบ TU-GET อยู่ในกลุ่มเป้าหมายครั้งนี้ เป็นกลุ่มประชากรที่มาใช้บริการการทดสอบ TU-GET Paper-based Test จำนวน 1,708 คน และ TU-GET Computer-based Test จำนวน 554 คน เป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมดที่เข้ามาใช้บริการการทดสอบเนื่องจากต้องการทราบถึงความพึงพอใจของผู้ทดสอบในมิติต่าง ๆ ให้ได้มากที่สุด
2. การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล เนื่องจากจำนวนประชากรที่จะสมัครสอบในแต่ละรอบของการสอบมีความหลากหลายจึงเลือกใช้ การเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นวิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และมี การแจกแบบสอบถามสำหรับผู้ที่มาใช้บริการเท่านั้น

3. เป็นแบบสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ การสอบ TU-GET ในส่วนที่ 1 คือ ช่วงอายุ ด้านเพศ และอาชีพ ในส่วนที่ 2 คือความพึงพอใจในการใช้บริการจัดสอบ TU-GET ของสถาบันภาษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 1=น้อยที่สุด 2=น้อย เกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ย โดยการหาค่าพิสัย และอันตรภาคชั้น และนำผลต่างที่ได้มากำหนดเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย โดยผู้วิจัยได้กำหนดโดยใช้สูตรของ Donald and Pamela (2006) โดบแบ่งความกว้างของชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ในส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหลังการใช้บริการการจัดทดสอบ TU-GET

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้สร้างโดยยึดหลักความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

4.1 ศึกษาเอกสาร รวมทั้งแนวคิดและ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างเป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

4.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) Ritcharoon (2008) ข้อคำถามที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไปแสดงว่าคำถามนั้นตรงกับจุดประสงค์และเป็นข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้ได้

4.3 ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบ (Pilot test) จำนวน 40 คน กับกลุ่มตัวอย่างที่สอบ TU-GET Paper-Based Test เป็นคนละกลุ่มจากที่ใช้ในการศึกษาจริง ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) Worakum (2016) ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.79 และหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) แล้วคัดเลือกคำถามที่มีค่า R ตั้งแต่ 0.02 ขึ้นไป ซึ่งแบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.192-0.640 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ นั่นหมายถึงแบบสอบถามสามารถนำไปเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างได้จริง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยมีการวิเคราะห์ดังนี้

5.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดสอบ TU-GET ประกอบไปด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มที่ใช้การทดสอบค่าที่เป็นอิสระต่อกัน (T-test : Independent) โดยทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลข้อเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการจัดสอบ TU-GET กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการจัดสอบ TU-GET โดยการหาค่าความแปรปรวน (One-way ANOVA) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data Analysis) Chayun (2003) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ใช้บริการ TU-GET โดยนำกลุ่มคำมาแยกประเภทกลุ่มคำที่มีความหมายต่างกัน มาจัดหมวดหมู่ข้อมูล (Categories) อธิบายและวิเคราะห์ความหมาย (Meaning of Pattern) ที่ค้นพบวิเคราะห์ลักษณะโครงสร้าง (Structure Feature) แปลความหมาย (Interpret) เพื่อนำไปสู่การเรียบเรียงใหม่อีกครั้ง (Organize the Data) และสรุปการค้นพบ (Conclusions) เชื่อมโยงแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้การทบทวนวรรณกรรมเข้ามามีศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อ สำหรับการวิเคราะห์เนื้อหานั้น นำไปพรรณนาและวิเคราะห์หัวข้อกลุ่มคำใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อตอบประเด็นในการศึกษาที่กำหนดไว้ต่อไป

ผลการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดสอบ TU-GET ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการจัดทดสอบ TU-GET (PBT) และ TU-GET (CBT) โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องที่จะศึกษาได้แก่ เพศ ช่วงอายุ อาชีพ และ ทำการศึกษาความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจัดสอบ เป็นความพึงพอใจในระบบรับสมัคร ความพึงพอใจในสถานที่สอบ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการทราบถึงสื่อ และช่องทางในการประชาสัมพันธ์และความผูกพันในการรับบริการ จากผู้ใช้บริการทั้งหมดในระยะเวลา 3 เดือน โดยแบ่งเป็นผู้ให้บริการการจัดสอบ TU-GET (PBT) จำนวน 1,708 คน และผู้ใช้บริการการจัดสอบ TU-GET (CBT) จำนวน 554 คน สามารถสรุปได้เป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดสอบ TU-GET สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของการสอบ TU-GET Paper-based Test และ TU-GET Computer-based Test เป็นเวลา 3 เดือน

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ยและร้อยละของผลการศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการจัดสอบ TU-GET ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แต่ละตัววัดใน TU-GET Paper-Based Test

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	การแปลค่าความพึงพอใจ
1. ระบบการรับสมัคร			
1.1 ระบบการรับสมัครสะดวกรวดเร็ว	4.67	93.4	มากที่สุด
1.2 การเข้าดูข้อมูลหลังการสมัครสะดวกรวดเร็ว	4.52	90.4	มากที่สุด
1.3 ระบบการจ่ายเงินออนไลน์สะดวก	4.52	90.4	มากที่สุด
1.4 ข้อความที่อยู่บนระบบรับสมัครชัดเจน	4.53	90.6	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในสถานที่สอบ			
2.1 ความสะดวกของสถานที่สอบและห้องสอบ	4.49	89.8	มากที่สุด
2.2 ความสะดวกในการสอบออนไลน์	4.36	87.2	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่รับสมัคร แก้ไขปัญหาให้แก่ผู้สมัครสอบและช่วยเหลือได้รวดเร็ว ตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน	4.7	94	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่คุมสอบ แก้ไขปัญหาให้แก่ผู้เข้ารับการทดสอบได้รวดเร็ว ตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน	4.7	94	มากที่สุด

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	การแปลค่าความพึงพอใจ
4. ความผูกพันในการรับบริการ			
4.1 ท่านจะเข้ารับการทดสอบ TU-GET หรือบริการอื่นๆกับทางสถาบันภาษาในครั้งต่อไปอีกหรือไม่	4.32	86.4	มากที่สุด
4.2 ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้เข้ารับการทดสอบภาษาอังกฤษหรือรับบริการอื่นๆกับสถาบันภาษาต่อไปอีกหรือไม่	4.47	89.4	มากที่สุด

ตาราง 2

ค่าเฉลี่ยและร้อยละของผลการศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการทดสอบ TU-GET ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แต่ละตัววัดใน TU-GET Computer - Based Test

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	การแปลค่าความพึงพอใจ
1. ระบบการรับสมัคร (Recruitment system)			
1.1 ระบบการรับสมัครสะดวกรวดเร็ว	4.59	91.8	มากที่สุด
1.2 การเข้าข้อมูลหลังการสมัครสะดวกรวดเร็ว	4.38	87.6	มากที่สุด
1.3 ระบบการจ่ายเงินออนไลน์สะดวก	4.42	88.4	มากที่สุด
1.4 ข้อความที่อยู่บนระบบรับสมัครชัดเจน	4.38	87.6	มากที่สุด

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	การแปลค่าความพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจในสถานที่สอบ			
2.1 ความสะดวกของสถานที่สอบและห้องสอบ	4.69	93.8	มากที่สุด
2.2 ระบบซอฟต์แวร์ข้อสอบที่ใช้ในการสอบมีความเหมาะสม/เอื้อต่อการทำข้อสอบ	4.68	93.6	มากที่สุด
2.3 เครื่องคอมพิวเตอร์และหูฟังที่ใช้ในการสอบ ใช้งานได้ดี และมีความทันสมัย	4.56	91.2	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่รับสมัคร แก้ไขปัญหาให้แก่ผู้สมัครสอบและช่วยเหลือได้รวดเร็ว ตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน	4.76	95.2	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่คุมสอบ แก้ไขปัญหาให้แก่ผู้เข้ารับการทดสอบ ได้รวดเร็ว ตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน	4.75	95	มากที่สุด
4. ความผูกพันในการรับบริการ			
4.1 ท่านจะเข้ารับการทดสอบ TU-GET หรือบริการอื่นๆกับทางสถาบันภาษาในครั้งต่อไปอีกหรือไม่	4.29	85.8	มากที่สุด

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	การแปลค่าความพึงพอใจ
4.2 ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้เข้ารับการทดสอบภาษาอังกฤษหรือรับบริการอื่นๆกับสถาบันภาษาต่อไปอีกหรือไม่	4.47	89.4	มากที่สุด

จากการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยที่ผู้ทำแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องของการรับสมัคร การตอบคำถาม และช่วยเหลือ ด้วยความรวดเร็ว และ เจ้าหน้าที่ที่คุมสอบแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้เข้ารับการทดสอบ ได้ชัดเจน โดย TU-GET Paper-based Test คิดเป็น 94 % และ TU-GET Computer-based คิดเป็น 95.2 % บ่งบอกถึง หน่วยงานการจัดสอบ TU-GET ของสถาบันภาษา สามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการการทดสอบได้ทันทั่วทั้งที่ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาระหว่างการสอบหรือการดำเนินกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวกับการจัดสอบบานปลาย

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจัดสอบ TU-GET เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยได้จัดหมวดหมู่ข้อเสนอของผู้ตอบแบบสอบถามออกมาเป็น 6 หมวดหมู่ ได้แก่ ระบบการรับสมัคร ด้านคำแนะนำในการให้บริการ ด้านคำขมในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการสอบ และด้านการโปรโมท การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ โดยในส่วนแรก TU-GET Paper-based Test และ TU-GET Computer-based Test ระบบรับสมัครผู้เข้าสอบมองว่าระบบบางส่วนยังไม่สามารถชำระเงินผ่าน safari ของระบบ IOS เนื่องจากเมื่อกดชำระเงินไม่ขึ้น QR Code ให้สแกน ในส่วนที่ 2 คือคำแนะนำในการให้บริการของ TU-GET

Paper-based Test จะแบ่งออกเป็น 2 แบบ ตอนเก็บข้อมูลคือแบ่งเป็นการสอบ Online และการสอบ Onsite สำหรับการสอบ Online ผู้เข้าสอบมองเรื่องสมาธิในการสอบเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากมีการสนทนาระหว่างสอบ โดยการเปิดไมค์เพื่อสื่อสารแทนการพิมพ์ผ่านช่องแชท ทำให้เสียสมาธิในการสอบ และอยากให้มีเพิ่มรอบในการสอบ ส่วน TU-GET Computer-based Test คำแนะนำในการให้บริการ ผู้เข้าสอบสะท้อนปัญหาของการเดินภายในศูนย์สอบระหว่างพื้นรองเท้ากับพื้นศูนย์สอบซึ่งทำให้เกิดเสียงดังและรบกวนสมาธิระหว่างการสอบ ควรมีการเปลี่ยนพื้นหรือถอดรองเท้าเดินเข้ามาในศูนย์สอบ และมองว่าควรมีป้ายบอกทางมาศูนย์สอบ กรณีที่เป็นบุคคลภายนอกอาจจะมีความรู้เรื่องการหาห้องสอบ ต่อมาเป็นคำชมในการให้บริการ ทั้ง TU-GET Paper-based Test และ TU-GET Computer-based Test ได้รับคำชมจากผู้เข้าสอบว่า เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการสอบ ถ้าผู้เข้าสอบมีปัญหาหรือข้อสงสัยระหว่างการสอบเจ้าหน้าที่จะคอยเข้าไปให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด

3. ผลการศึกษาการเปรียบเทียบด้านเพศ อายุ อาชีพ ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการจัดสอบ TU-GET Paper-based Test และ TU-GET Computer-based Test จากการศึกษาพบว่า ด้านเพศชาย และเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างกันตาม (ตาราง 3) ด้านอายุ 15-18 ปี, 19-22 ปี, 23-29 ปี และ 30 ปีขึ้นไปพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตาม (ตาราง 4) และ ด้านอาชีพ TU-GET Paper-based Test ข้าราชการ นักศึกษา นักเรียน เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ว่างาน และอื่น ๆ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 5)

ตาราง 3

การวิเคราะห์การเปรียบเทียบทางด้านเพศที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดสอบ TU-GET ของสถาบันภาษา

ปัจจัยบุคคล	แหล่งความ แปรปรวน	n	Mean	SD.	F	P-value
เพศ TU-GET (PBT)	ชาย	660	4.53	0.54	0.917	0.339
	หญิง	1048	4.53	0.53		
	รวม	1708				
เพศ TU-GET (CBT)	ชาย	125	4.50	0.50	-0.927	0.590
	หญิง	429	4.55	0.49		
	รวม	554				

ตาราง 4

การวิเคราะห์การเปรียบเทียบทางด้านอายุที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดสอบ TU-GET ของสถาบันภาษา

ปัจจัยบุคคล	แหล่งความ		SS	df	MS	F	P-value
	แปรปรวน						
อายุ TU-GET (PBT)	ระหว่างกลุ่ม		14.074	3	4.691	17.238	0.001*
	ภายในกลุ่ม		463.743	1704	0.272		
	รวม		477.817	1707			
อายุ TU-GET (CBT)	ระหว่างกลุ่ม		2.302	3	0.767	3.178	0.024*
	ภายในกลุ่ม		132.843	550	0.242		
	รวม		135.145	553			

*p ≤ 0.05

ตาราง 5

การวิเคราะห์การเปรียบเทียบทางด้านอาชีพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการทดสอบ TU-GET ของสถาบันภาษา

แหล่งความ						
ปัจจัยบุคคล	แปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	9.011	5	1.802	6.543	0.001*
TU-GET	ภายในกลุ่ม	468.806	1702	0.275		
(PBT)	รวม	477.817	1707			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2.323	5	0.465		0.090
TU-GET	ภายในกลุ่ม	132.823	548	0.242		
(CBT)	รวม	135.143	553			

* $p \leq .05$

อภิปรายผล

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการทดสอบ TU-GET ของสถาบันภาษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการทดสอบ TU-GET เป็นเรื่องของปัจจัยระบบการรับสมัคร ความพึงพอใจในสถานที่สอบ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความผูกพันในการรับบริการ ทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นการบริการที่ดีจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ คือการแนะนำผลิตภัณฑ์หรือมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี อธิบายจุดประสงค์ของการใช้คะแนนที่นำไปใช้ประโยชน์ได้ชัดเจน จะสามารถทำให้มีจำนวนผู้สมัครสอบที่เพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา เพราะกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้มีจุดประสงค์ในการใช้คะแนน TU-GET เพื่อสอบเข้ามหาวิทยาลัยทั้งในระดับปริญญาตรี โท เอก หรือการสอบเพื่อยกเว้นวิชาเรียนที่เป็นรายวิชาบังคับในมหาวิทยาลัย เพราะฉะนั้นข้อมูลที่น่าเสนอออกไปจะต้องให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับ

การสอบให้มีความครบถ้วนและชัดเจน ทันสมัย ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับ Kim and Park (2013) ซึ่งกล่าวว่าคุณภาพของข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่ใช้สื่อโซเชียลมีเดียและการสื่อสารผ่านสื่อเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้กลุ่มเป้าหมายทราบถึงข้อมูลข่าวสารรายละเอียดเกี่ยวกับการสอบ จากงานวิจัยของ Koob (2021) พบว่าผลจากการที่มีเนื้อหาและรายละเอียดที่ชัดเจนจะมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจเชิงบวกทำให้สินค้าเป็นที่ต้องการของตลาด และจากงานวิจัยของ Pavipada (2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเนื้อหาการโพสต์ Facebook Fanpage และพฤติกรรมของผู้บริโภคพบว่าลักษณะข้อความที่โพสต์แล้วมีอัตราความนิยมสูง คือการโพสต์บรรยายลักษณะข้อเด่นของสินค้า เช่น คุณภาพของวัตถุดิบ โดยใช้คำที่น่าสนใจและดึงดูด และเวลาในการโพสต์ประชาสัมพันธ์ ควรเป็นวันสำคัญหรือช่วงเวลาที่ผู้ใช้โซเชียลมีเดียบ่อยๆ เช่น เวลาพักเที่ยงหรือเลิกงาน เป็นต้น ทั้งนี้การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ถือเป็นสิ่งสำคัญแล้ว แต่กระนั้นการที่จะทำให้ผู้สมัครสอบมีความมั่นใจหรือมีความเชื่อถือในการสอบ TU-GET และนำผลคะแนนไปใช้ประโยชน์ต้องมาจากการที่ผู้เชี่ยวชาญ เช่น อาจารย์ในมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงหรือบุคคลสำคัญที่มีชื่อเสียงในแวดวงการศึกษา ที่เคยสอบจริงและใช้ผลสอบจริง ออกมาให้มาให้คำแนะนำเกี่ยวกับประโยชน์ของการสอบว่ามีผลดีต่อตัวผู้สอบอย่างไร ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสนใจ มีความเข้าใจและรู้แนวทางในการใช้ประโยชน์ของคะแนนมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Sriram and Giridhar (2021) ที่พบว่า การที่มีผู้มีชื่อเสียงพูดถึงรายละเอียดและคุณภาพที่ดีของสินค้าว่าสินค้านั้นดีอย่างไร จะทำให้มีผู้สนใจในสินค้าตัวนั้นมากยิ่งขึ้น หรือการทำให้สินค้าเป็นที่น่าดึงดูดโดยอธิบายลักษณะและรายละเอียดที่สำคัญจะช่วยเพิ่มการตัดสินใจในการซื้อมากขึ้น

ส่วนผลการศึกษาความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจัดสอบ TU-GET (PBT) และ TU-GET (CBT) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการพบว่า TU-GET Paper-based Test ด้านระบบการรับสมัครผู้ใช้บริการอยากให้ระบบ ระบบการชำระเงินที่ดีขึ้นทั้งใน

ระบบ IOS หรือ Android ด้านการให้คำแนะนำในการให้บริการ TU-GET Paper-based Test Online ส่วนใหญ่จะมองในเรื่องของเสียงรบกวน ดังนั้นการมีกฎระเบียบการสอบออนไลน์ที่ชัดเจนและเข้มงวดมากขึ้นจะทำให้ผู้เข้าสอบมีศักยภาพในการทำข้อสอบที่ดีขึ้น ส่วน TU-GET Paper-based Test Onsite อยากให้มีการสอบ Onsite เพิ่มการจัดสอบที่มากขึ้นเพื่อนำผลไปใช้ตามเวลาที่เหมาะสม หรือการเปิดเวลาในการสอบเพื่อวางแผนในการทำข้อสอบก่อนหมดเวลาสอบ ด้านความสะดวกในการสอบออนไลน์และออนไลน์ TU-GET Paper-based Test Online การสอบอยากให้ผู้เข้าสอบพึงรายละเอียดการสอบออนไลน์ให้ชัดเจน ถ้ามีการสอบถามหรือมีข้อสงสัยให้พิมพ์ข้อความทางแชทผ่านโปรแกรม เพราะทำให้เสียสมาธิในการทำข้อสอบและอยากให้เริ่มทำแบบทดสอบพร้อมกัน เนื่องจากแต่ละคนเริ่มทำข้อสอบไม่พร้อมกันเกิดการรบกวน TU-GET Paper-based Test Onsite อยากให้ปรับปรุงอุณหภูมิภายในห้องที่ส่งผลต่อการทำข้อสอบ สำหรับด้านการโปรโมทการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ อยากให้มีตารางเปรียบเทียบคะแนน TU-GET กับการสอบภาษาของสถาบันอื่น เพื่อให้ฝ่ายบุคคลแต่ละบริษัทนำไปใช้อ้างอิงได้อย่างถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพิ่มการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย บางคนต้องสอบถามเพื่อนที่เคยสอบ และอยากให้อธิบายการสอบหน้าเว็บไซต์ที่ชัดเจน เพิ่มช่องทางการกระจายข่าวสารที่หลากหลาย เช่น TikTok Instagram Twitter เป็นต้น ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจัดสอบ TU-GET Computer-based Test ด้านระบบการรับสมัคร เช่นเดียวกัน อยากให้มีการปรับหน้าเว็บไซต์การชำระเงินผ่านมือถือให้มีความเสถียรมากขึ้น สำหรับด้านการให้คำแนะนำในการให้บริการ อยากให้มีการเอนำคัมเข้าไปได้อยากให้มีการจัดทำเส้นทางเดินทางมายังสถานที่สอบ ควรมีป้ายบอกทางเข้าอาคาร เพราะบุคคลภายนอกหาศูนย์สอบไม่เจอ อยากให้หน้าเว็บไซต์ประกาศชัดเจน เรื่อง ข้อปฏิบัติในการสอบที่ชัดเจนมากขึ้น ข้อสอบควรบอกรายละเอียดเกี่ยวกับการทำในแต่ละส่วนให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ด้านความสะดวกในการสอบออนไลน์ เสียงดนตรีรบกวนผู้เข้าสอบในช่วงแรก พื้นที่ห้องเป็นวัสดุ รบกวนขณะการสอบ และด้านการโปรโมทโฆษณาและการ

ประชาสัมพันธ์ อยากรู้ให้มีโควตา สอบฟรี สิทธินักศึกษา สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพิ่มขึ้นอีกเนื่องจากสิทธิ์ 2 ครั้งที่มีอยู่ ที่มีอยู่ในปัจจุบันอาจน้อยเกินไป

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการจัดสอบ TU-GET พบว่าปัจจัยด้านอายุ ช่วง 15-18 ปี, 19-22 ปี, 23-29 ปี และ 30 ปีขึ้นไป ของการจัดสอบ TU-GET Paper-based Test และ TU-GET Computer-based Test มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านอาชีพ TU-GET Paper-based Test ข้าราชการ นักศึกษา นักเรียน เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ว่างาน และอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นแสดงให้เห็นว่าผู้บริการควรได้รับการบริการตามความคาดหวังที่ได้ตั้งไว้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ Millet (1954) ได้พูดถึง เป้าหมายสำคัญของการบริการ ในแง่การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือประชาชนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันการให้บริการ โดยอยู่บนความมาตรฐานระดับเดียวกัน ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจแก่ผู้ให้บริการ และนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการสอบ TU-GET ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ถือว่าส่วนใหญ่ผู้เข้าสอบให้ความสำคัญกับการบริการมากที่สุด ทั้งในเรื่องของระบบการรับสมัคร ความสะดวกในการสอบ การบริการของเจ้าหน้าที่ที่จะแนะนำข้อมูลให้แก่ผู้เข้าสอบของเรานั้นผู้เข้าสอบให้คะแนนอยู่ในระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม การขาดปัจจัยใดหรือปัจจัยหนึ่งไปนั้นอาจทำให้ผู้สอบ ไม่อยากที่จะใช้บริการของการจัดสอบ

TU-GET อีกต่อไปหรืออาจเปลี่ยนไปใช้บริการทดสอบภาษาอังกฤษอื่น ๆ ก็เป็นไปได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่วางแผนจะเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย

2. สิ่งที่เราควรแก้ไขและควรพัฒนาอย่างเร่งด่วนในการศึกษารุ่นนี้ คือการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เป็นเป้าหมายสำคัญที่จะช่วยให้การสอบภาษาอังกฤษ TU-GET นั้น เพิ่มจำนวนผู้เข้าสมัครสอบมากยิ่งขึ้น เราควรมีการประสานงานกับทางมหาวิทยาลัย ในช่วงที่มีการรับนักศึกษาใหม่เข้ามาหรือเพิ่มช่องทางการเข้าศึกษาต่อ ทั้งในระดับปริญญาตรี โท เอก ว่าการสอบ TU-GET สามารถเป็นใบเบิกทางในการเข้าศึกษาต่อได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยให้มีผู้เข้าสอบมากขึ้นก็ว่าได้ โดยมหาวิทยาลัยต้องประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับนักศึกษาเข้าให้ชัดเจน ว่าเรียนไปเพื่ออะไร จบออกไปแล้วสามารถประกอบอาชีพใด ให้ผู้ที่เข้ามาศึกษาต่อเห็นภาพอนาคตที่ชัดเจน และทางสถาบันภาษาเองก็เพิ่มช่องทางสำหรับการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้ที่สนใจเข้าถึงได้ง่าย เช่น Line Facebook Tiktok เป็นต้น การมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายนั้น จะช่วยตอบปัญหาหลายข้อสงสัยแก่ผู้ที่ต้องการมาสมัครได้ อนึ่งเจ้าหน้าที่สถาบันภาษา อาจจะต้องเก็บข้อมูลพื้นฐานของแต่ละคณะเกี่ยวกับการใช้งาน TU-GET ในการศึกษาต่อหรือตามเงื่อนไขหลักสูตรเพื่อสำเร็จการศึกษาด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านบริการพัฒนามากยิ่งขึ้น

References

- Cooper, D. R., Schindler, P. S., & Sun, J. (2006). Business research methods (9th ed.). *Twelfth edition* (pp.307). McGraw-Hill.
- Jaturongkakul, A. (2000). *Consumer behavior*. Thammasat University. [in Thai]
- Koob, C. (2021). Determinants of content marketing effectiveness. Conceptual framework and empirical findings from a managerial perspective. *Journal of PLOS one*, 16(4), 1-25.
- Kim, S., & Park, H. (2013). Effects of various characteristics of social commerce (s-commerce) on consumers' trust and trust performance. *International Journal of Information Management*, 33(2), 318–332.
- Millet, J.D. (1954). Management in public science. *The quest for effective performance*. McGraw-Hill.
- Morse, N. C. (1958). *Satisfaction in the white collar job*. University of Michigan.
- Pavipada, P. (2015). *Content of Facebook Fanpage posts and consumer behavior*. Thammasat University. [in Thai]
- Ritcharoon, P. (2008). *Research methodology in social sciences* (4th. ed.). Chulalongkorn University Printing House. [in Thai]
- Sriram, K.V., & Giridhar, B. Kamath. (2021). Social media advertisements and their influence on consumer purchase intention. *Cogent Business & Management Journal*, 8(1). [in Thai]
- Thammasat University. (2019). *Regulations of Thammasat University regarding the administration of foreign language proficiency examinations for graduate studies*, B.E. 2562 (April 10, 2019). [in Thai]

- Varrutthanaphutthi, C. (1993). Handbook of qualitative research for development work. In Uthai Dulyakasem (Ed.), *Research and Development Institute*, Khon Kaen University. [in Thai]
- Worakum, P. (2016). Education research (8th. ed.). Taksila Printing. [in Thai]

Authors

Surapat Bannapongsatorn

Language Institute, Thammasat University, 99 Moo 18

Phaholyothin Road, Khlong Nueng Subdistrict, Khlong Luang District,
Pathum Thani Province, 12120

Tel: 02-696-6027, E-mail: surapat.b@litu.tu.ac.th

Soontaree Charoenwatthanaporn

Language Institute, Thammasat University, 99 Moo 18

Phaholyothin Road, Khlong Nueng Subdistrict, Khlong Luang District,
Pathum Thani Province, 12120

Tel. 02-696-6035, E-mail: soontaree.c@litu.tu.ac.th