

ISSN: 3057-1081 (Online)

ปีที่ 1 ฉบับที่ 3, หน้า 38-47

ลิขสิทธิ์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

กันยายน-ธันวาคม 2567

รับเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2567/ แก้ไขเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2567/ อนุมัติเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2567

## การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อแอปพลิเคชัน

### เรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI บนอุปกรณ์เคลื่อนที่

## Evaluation of User Satisfaction with an AI-Powered English Learning Application on Mobile Devices

ประเสริฐ สุขศาสตร์วิน

Prasert Sukhasatgawin

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

Faculty of Public Administration Siam Technology College

Email: Prasert0024@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่ใช้เทคโนโลยี AI บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ โดยศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 30 คน ซึ่งเป็นผู้ใช้งานแอปพลิเคชันที่มีประสบการณ์ในการเรียนภาษาอังกฤษผ่าน AI อย่างน้อย 3 เดือน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ได้แก่ คุณภาพของเนื้อหา การตอบสนองของ AI ความสะดวกในการใช้งาน การพัฒนาทักษะทางภาษา และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ผลการศึกษาได้แสดงถึงความสำคัญของเทคโนโลยี AI ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ:** การประเมินความพึงพอใจ, แอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษ, ปัญญาประดิษฐ์, AI, อุปกรณ์เคลื่อนที่, ความปลอดภัยของข้อมูล, การพัฒนาทักษะภาษา

## Abstract

This study aims to evaluate user satisfaction with an English learning application that utilizes AI technology on mobile devices. The research was conducted through in-depth interviews with a target group of 30 users who have had at least three months of experience using the application for English learning with AI support. The findings indicate that factors influencing user satisfaction include content quality, AI responsiveness, ease of use, language skill improvement, and data security. The study highlights the significance of AI technology in enhancing learning and effectively supporting the development of English language skills for users.

**Keywords:** User Satisfaction Evaluation, English Learning Application, Artificial Intelligence, AI, Mobile Devices, Data Security, Language Skill Improvement

## บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงการใช้ชีวิตและการเรียนรู้ การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence AI) ในการสนับสนุนการเรียนรู้ภาษาอังกฤษได้รับความสนใจอย่างมาก โดยเฉพาะในด้านการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ เนื่องจาก AI สามารถตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การประเมินทักษะภาษา การฝึกฝนการออกเสียง และการให้คำแนะนำที่สอดคล้องกับระดับความสามารถของผู้เรียน นอกจากนี้ AI ยังสามารถวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานและพฤติกรรมของผู้เรียนในแต่ละครั้งเพื่อปรับการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้เรียนมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ AI กลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การเรียนรู้ภาษาอังกฤษมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การใช้แอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น สมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต ยังเพิ่มความสะดวกสบายในการเรียนรู้ให้กับผู้ใช้งาน สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งทำให้ผู้เรียนมีความยืดหยุ่นและความสามารถในการเรียนรู้ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับตนเอง ส่งผลให้แอปพลิเคชันการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่ใช้ AI มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในตลาด อย่างไรก็ตาม แม้ว่าแอปพลิเคชันจะได้รับความนิยมจากผู้ใช้งาน แต่ความสำเร็จของการเรียนรู้ผ่านแอปพลิเคชันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ใช้ เพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องและความสามารถในการพัฒนาทักษะภาษาในระยะยาว

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ในแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น คุณภาพของเนื้อหาที่ AI นำเสนอ ความแม่นยำและความสามารถในการโต้ตอบของ AI ประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้ การพัฒนาทักษะภาษา และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บ

ไว้ในแอปพลิเคชัน นอกจากนี้ ความคุ้มค่าในการใช้งาน เช่น การได้รับประโยชน์ในด้านการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่ตรงกับค่าใช้จ่ายที่จ่ายไปยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (Wong & Chu, 2022; Kim & Lee, 2021)

ด้วยเหตุนี้ การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI บนอุปกรณ์เคลื่อนที่จึงมีความสำคัญ เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจนี้จะเป็นประโยชน์ต่อนักพัฒนาแอปพลิเคชันในการปรับปรุงและพัฒนาคุณสมบัติของแอปพลิเคชันให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะการออกแบบเนื้อหาและฟังก์ชันการทำงานของ AI ให้สามารถสอดคล้องกับระดับความสามารถและความต้องการเฉพาะของผู้ใช้ ตลอดจนการสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดีเพื่อนำไปสู่การใช้งานอย่างยั่งยืนในอนาคต

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ โดยจะทำการศึกษาผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ใช้งานที่มีประสบการณ์ตรงและใช้งานแอปพลิเคชันเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความคิดเห็นเชิงลึกของผู้ใช้งาน ข้อมูลที่ได้จะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันในด้านการออกแบบเนื้อหา การใช้งาน AI และการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้

## แนวคิดและกรอบทฤษฎี

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI บนอุปกรณ์เคลื่อนที่สามารถอ้างอิงแนวคิดจากหลายทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model - TAM) ของ Davis (1989) ซึ่งระบุว่า การยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีขึ้นอยู่กับสองปัจจัยหลัก คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ปัจจัยนี้มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง แนวคิดนี้มีความสอดคล้องกับการประเมินความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI ซึ่งความง่ายและประโยชน์ที่ได้รับจากแอปพลิเคชันจะมีผลต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้ (Davis, 1989) อีกทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคือทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Directed Learning) ซึ่งมุ่งเน้นที่ความสามารถของผู้เรียนในการจัดการและควบคุมการเรียนรู้ของตนเอง (Knowles, 1975) การเรียนรู้ผ่านแอปพลิเคชันที่ใช้ AI สนับสนุนแนวคิดนี้โดยช่วยให้ผู้เรียนสามารถกำหนดเป้าหมาย จัดการเวลา และเลือกเนื้อหาที่เหมาะสมกับระดับทักษะของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการการเรียนรู้แบบยืดหยุ่นและความสะดวกสบายในการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ

นอกจากนี้ แนวคิดการออกแบบเพื่อประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience - UX) ของ Hassenzahl (2003) ยังสามารถนำมาใช้ในการประเมินแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI ได้เช่นกัน Hassenzahl เสนอว่า UX ที่ดีควรคำนึงถึงทั้งด้านการใช้งานที่สะดวกสบาย (Usability) และการ

ตอบสนองทางอารมณ์ของผู้ใช้งาน (Emotional Response) เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีในการใช้งาน ซึ่งในกรณีนี้คือการตอบสนองของ AI ต่อความต้องการในการเรียนรู้ของผู้ใช้ รวมถึงความพึงพอใจในประสบการณ์การใช้งานและการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับแอปพลิเคชันการเรียนรู้ด้วย AI เช่นงานของ Wong & Chu (2022) และ Kim & Lee (2021) ได้แสดงให้เห็นว่าการใช้งาน AI สามารถเพิ่มความยืดหยุ่นในการเรียนรู้และช่วยให้ผู้ใช้งานพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในหลายด้าน โดยเฉพาะการฟังและการพูด งานวิจัยของยังชี้ให้เห็นว่าความแม่นยำและความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามความต้องการเฉพาะบุคคลของ AI เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้งานให้ความสำคัญมากที่สุด ซึ่งส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันต่อไปในอนาคต (Wong & Chu, 2022; Kim & Lee, 2021)

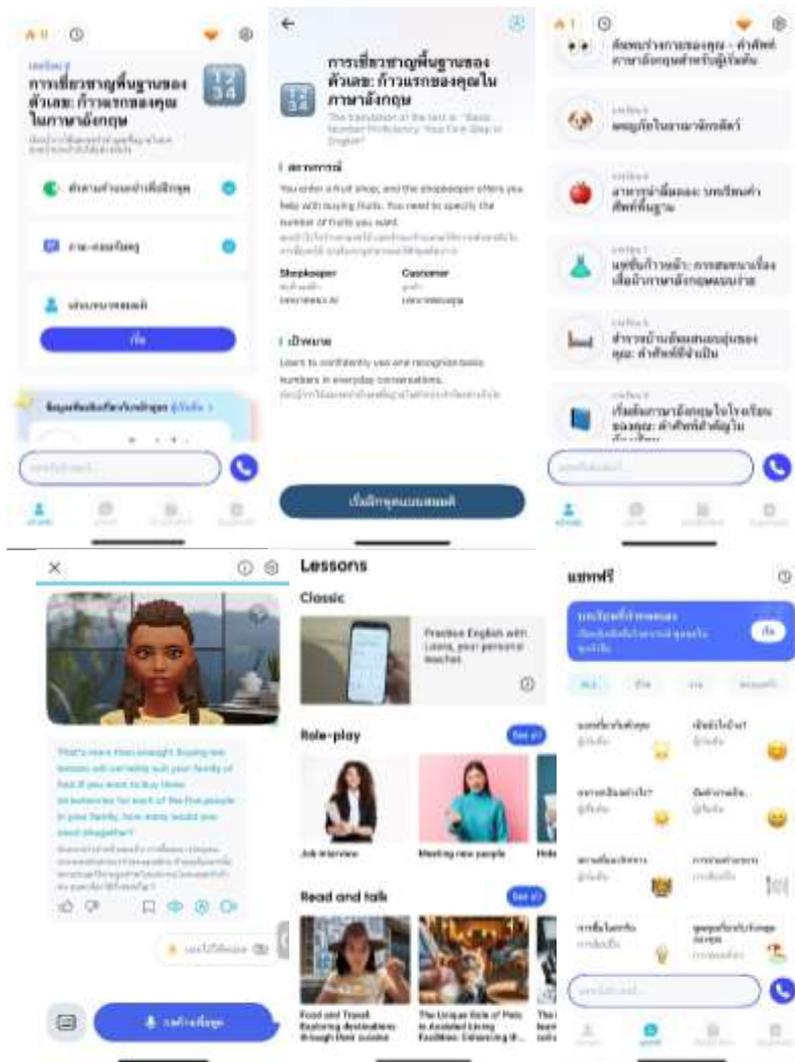
### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อคุณภาพของเนื้อหาและการใช้งานของแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI บนอุปกรณ์เคลื่อนที่
2. เพื่อวิเคราะห์การตอบสนองและความแม่นยำของ AI ในการสนับสนุนการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของผู้ใช้งาน
3. เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้งานที่เกิดจากการใช้แอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI
4. เพื่อศึกษาความคุ้มค่าในการใช้งานแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI ทั้งในด้านเวลาและค่าใช้จ่าย
5. เพื่อสำรวจความปลอดภัยและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานในแอปพลิเคชัน

### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการคัดเลือกผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI บนอุปกรณ์เคลื่อนที่อย่างต่อเนื่องเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน การเลือกกลุ่มตัวอย่างเช่นนี้จะช่วยให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกที่สะท้อนประสบการณ์และความคิดเห็นที่แท้จริงของผู้ใช้งาน (Patton, 2002) ในการสัมภาษณ์ใช้แนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งครอบคลุมประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้งาน เช่น คุณภาพเนื้อหา การตอบสนองของ AI ความสะดวกในการใช้งาน และผลการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ใช้งาน การสัมภาษณ์ดำเนินการในลักษณะการพูดคุยแบบเปิดกว้าง เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยการสัมภาษณ์ใช้เวลาประมาณ 30-45 นาทีต่อคน การบันทึกข้อมูลทำโดยการบันทึกเสียงและจด

บันทึกเพื่อการวิเคราะห์ในภายหลัง ในการหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย นักวิจัยได้ทดสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแนวคำถามในการสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบเพื่อประเมินความเหมาะสมและความครอบคลุมของคำถาม โดยใช้ดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence IOC) หากดัชนีมีค่าไม่น้อยกว่า 0.60 จะถือว่าเครื่องมือวิจัยมีคุณภาพที่เหมาะสม (Rovinelli & Hambleton, 1977) จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญพบว่าค่าดัชนี IOC สำหรับคำถามทุกข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.75 ถึง 1.00 ซึ่งเป็นระดับที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ ได้มีการทดสอบสัมภาษณ์นำร่อง (Pilot Interview) กับกลุ่มตัวอย่าง 5 คน เพื่อประเมินความเข้าใจในคำถามและปรับปรุงคำถามให้ชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้น ที่เป็นผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI บนอุปกรณ์เคลื่อนที่



ภาพแสดงตัวอย่างแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ผ่าน AI บนอุปกรณ์เคลื่อนที่

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ในงานวิจัยนี้เป็นกลุ่มผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ จำนวน 30 คน ซึ่งมีความหลากหลายในด้านอายุ การศึกษา และระดับทักษะภาษาอังกฤษ แต่ทั้งหมดเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การใช้งานแอปพลิเคชันอย่างน้อย 3 เดือนขึ้นไป กลุ่มผู้ใช้แบ่งออกเป็นสามกลุ่ม ได้แก่

1. นักศึกษา - ซึ่งใช้แอปพลิเคชันเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการเรียนและการสื่อสารทางวิชาการ
2. พนักงานบริษัท - ที่ใช้แอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษในที่ทำงาน
3. บุคคลทั่วไป - ซึ่งใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารทั่วไป และเพิ่มทักษะส่วนบุคคล

ด้านการประเมิน	นักศึกษา	พนักงานบริษัท	บุคคลทั่วไป
พึงพอใจต่อคุณภาพของเนื้อหาและการใช้งาน	ชื่นชมเนื้อหาหลากหลาย ครอบคลุมการฝึกฟังและอ่าน	เหมาะสมกับการสนทนาและการออกเสียงในที่ทำงาน	อินเทอร์เฟซใช้งานง่าย ช่วยให้การเรียนรู้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง
การตอบสนองและความแม่นยำของ AI	ตอบสนองรวดเร็วและแม่นยำ ช่วยปรับปรุงการออกเสียงและแนะนำคำศัพท์	ช่วยฝึกฝนการสนทนาและโต้ตอบที่เหมาะสมในงาน	AI แม่นยำในการตรวจสอบการออกเสียง ปรับเนื้อหาให้เหมาะกับระดับผู้ใช้งาน
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	ทักษะพูดและฟังพัฒนาขึ้น เพิ่มความมั่นใจในการสื่อสารในห้องเรียนและกลุ่มเพื่อน	ทักษะสนทนาและการเขียนอีเมลดีขึ้น สามารถใช้ในการทำงานได้มีประสิทธิภาพ	ทักษะภาษาอังกฤษดีขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การสนทนากับชาวต่างชาติและการใช้ภาษาอังกฤษในการเดินทาง
ความคุ้มค่าในการใช้งาน	คุ้มค่างับค่าใช้จ่าย สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ต้องเสียค่าเรียนพิเศษเพิ่ม	ทางเลือกคุ้มค่าและสะดวกเมื่อเทียบกับการเรียนในห้องเรียน	ลงทุนที่ดีในการพัฒนาตนเอง เห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน

ด้านการประเมิน	นักศึกษา	พนักงานบริษัท	บุคคลทั่วไป
ความปลอดภัยและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัว	กังวลเล็กน้อยเรื่องการเก็บข้อมูลแต่ยอมรับได้เนื่องจากมีมาตรการรักษาความปลอดภัยชัดเจน	ต้องการให้แอปมีการปรับปรุงความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง	เชื่อมั่นในความปลอดภัยของแอป แต่แนะนำให้แจ้งข้อมูลการเก็บข้อมูลส่วนตัวอย่างชัดเจน

จากการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ พบว่าผู้ใช้งานในกลุ่มต่าง ๆ มีความคิดเห็นในแต่ละด้านแตกต่างกันตามบริบทการใช้งานของตนเอง โดยรวมผู้ใช้งานทั้งกลุ่มนักศึกษา พนักงานบริษัท และบุคคลทั่วไป แสดงความพึงพอใจในคุณภาพของเนื้อหาและการใช้งาน AI ซึ่งสามารถปรับเนื้อหาและฟังก์ชันให้เหมาะสมกับระดับความสามารถของผู้ใช้งานแต่ละคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังชื่นชมในความแม่นยำและการตอบสนองที่รวดเร็วของ AI โดยเฉพาะในด้านการออกเสียงและการให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะบุคคล

ในด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่าผู้ใช้งานรู้สึกวาทักษะภาษาอังกฤษของตนเองพัฒนาขึ้นอย่างชัดเจน กลุ่มนักศึกษามีความมั่นใจเพิ่มขึ้นในการใช้ภาษาอังกฤษในห้องเรียนและการสื่อสารกับเพื่อน กลุ่มพนักงานบริษัทสามารถนำทักษะไปปรับใช้ในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกลุ่มบุคคลทั่วไปมีพัฒนาการที่ดีในด้านการสนทนาในชีวิตประจำวัน เช่น การสื่อสารกับชาวต่างชาติ

เมื่อพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการใช้งาน ผู้ใช้งานทั้งสามกลุ่มเห็นว่าแอปพลิเคชันคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายและเวลา เนื่องจากสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้สามารถจัดการเวลาการเรียนรู้ได้อย่างยืดหยุ่น นอกจากนี้ การลงทุนในแอปพลิเคชันนี้ยังช่วยเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันและในหน้าที่การงานได้อย่างชัดเจน

ด้านความปลอดภัยและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัว ผู้ใช้งานบางส่วนแสดงความกังวลเล็กน้อยเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล แต่โดยรวมแล้วผู้ใช้งานเชื่อมั่นในมาตรการรักษาความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน โดยแนะนำให้มีการแจ้งข้อมูลการเก็บข้อมูลส่วนตัวอย่างชัดเจนเพื่อเพิ่มความมั่นใจในการใช้งานในระยะยาว

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI ในหลายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model - TAM) ของ Davis (1989) ที่กล่าวถึงปัจจัยสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยี คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ และ การ

รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ผลการวิจัยนี้พบว่าผู้ใช้งานให้คุณค่ากับประโยชน์ของแอปพลิเคชันในด้านการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เช่น การออกเสียงและการสนทนา และยังพบว่าความง่ายในการใช้งาน เช่น การออกแบบอินเทอร์เฟซที่เป็นมิตร มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้เช่นกัน การค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wong และ Chu (2022) ที่พบว่าผู้ใช้งานแอปพลิเคชันภาษาอังกฤษที่ใช้ AI รู้สึกพึงพอใจในด้านคุณภาพเนื้อหาและความยืดหยุ่นในการเรียนรู้ที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลได้ดี

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า การตอบสนองและความแม่นยำของ AI เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการออกแบบเพื่อประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience - UX) ของ Hassenzahl (2003) ที่เน้นถึงความสำคัญของการตอบสนองทางอารมณ์ และความสะดวกในการใช้งาน เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการค้นพบของ Kim และ Lee (2021) ที่รายงานว่าแอปพลิเคชันที่ใช้ AI มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการเฉพาะของผู้เรียนได้ดี ส่งผลให้ผู้ใช้งานรู้สึกพึงพอใจและมีความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง

ในด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผู้ใช้งานรู้สึกว่าการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของตนเองพัฒนาขึ้นอย่างชัดเจน โดยเฉพาะด้านการพูดและการฟัง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Directed Learning) ของ Knowles (1975) ที่เน้นถึงความสามารถในการจัดการการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ Chen และ Huang (2020) ที่พบว่าแอปพลิเคชันเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้ AI สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาทักษะการสื่อสารผ่านการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง และมีความยืดหยุ่นที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้

ด้านความคุ้มค่าในการใช้งาน ผู้ใช้งานมองว่าแอปพลิเคชันนี้ให้ประโยชน์ที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายและเวลา การใช้งานในรูปแบบนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ Wang และ Lin (2021) ที่ระบุว่าแอปพลิเคชันภาษาอังกฤษที่ใช้ AI ช่วยให้ผู้เรียนสามารถจัดการเวลาการเรียนรู้ได้ตามความสะดวก และเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจนเมื่อใช้งานอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

ด้านความปลอดภัยและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัว ผู้ใช้งานแสดงความไว้วางใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน แม้บางส่วนจะแสดงความกังวลเล็กน้อยเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Yoon และ Park (2022) ที่พบว่าผู้ใช้งานให้ความสำคัญกับการเก็บรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นอันดับต้น ๆ เนื่องจากมีผลต่อความเชื่อมั่นและความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง

จากผลการศึกษา ผู้เขียนมีมุมมองเชิงบวกต่อแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI และมองว่าแอปพลิเคชันดังกล่าวเป็นตัวอย่างที่แสดงถึงศักยภาพของเทคโนโลยีในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเรียนรู้แบบดั้งเดิม โดยเฉพาะในยุคที่การปรับตัวและการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นทักษะสำคัญที่ช่วยให้ผู้คนก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัล

1. การบูรณาการเทคโนโลยี AI เพื่อการเรียนรู้ ผู้เขียนเห็นว่าแอปพลิเคชันนี้เป็นนวัตกรรมที่บูรณาการ AI อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านการปรับเนื้อหาให้เหมาะสมกับผู้ใช้งานแต่ละราย สิ่ง

นี้แสดงถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความหลากหลายของผู้เรียน และตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะบุคคล ซึ่งผู้เขียนเชื่อว่าเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาการเรียนรู้ในอนาคต

2. การสร้างแรงจูงใจและผลสัมฤทธิ์ ความสามารถของแอปพลิเคชันในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การพูด การฟัง และการสนทนาในชีวิตประจำวัน เป็นจุดเด่นที่ช่วยสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้งานรู้สึกถึงความสำเร็จและเห็นคุณค่าของการลงทุนเวลาและเงิน ผู้เขียนมองว่าการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีโอกาสนำผลสัมฤทธิ์ที่จับต้องได้จากการใช้งานเทคโนโลยีนี้ จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ต่อเนื่องในระยะยาว

3. ความคุ้มค่าในบริบททางสังคมและเศรษฐกิจ ผู้เขียนมองว่าความคุ้มค่าของแอปพลิเคชันไม่ได้จำกัดอยู่แค่ในระดับบุคคล แต่ยังสามารถขยายไปถึงระดับสังคมและเศรษฐกิจ เช่น การช่วยพัฒนาทักษะที่สามารถนำไปต่อยอดในด้านการงานและการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานและบุคคลทั่วไปที่สามารถใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อสร้างโอกาสใหม่ ๆ ในสายอาชีพและการสื่อสารในชีวิตประจำวัน

4. ความกังวลด้านความปลอดภัยของข้อมูล แม้ว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่จะไว้วางใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน แต่ผู้เขียนมองว่าความกังวลเล็กน้อยที่ยังคงมีอยู่เสมอจนถึงความจำเป็นที่ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันควรให้ความสำคัญในการสื่อสารที่ชัดเจนและโปร่งใสเกี่ยวกับการจัดเก็บและใช้งานข้อมูลส่วนตัว โดยเฉพาะในยุคที่ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค

5. โอกาสและความท้าทายในอนาคต ผู้เขียนเชื่อว่าแอปพลิเคชันนี้สามารถพัฒนาให้ก้าวไกลมากขึ้นได้ โดยการนำข้อมูลเชิงลึกจากผู้ใช้งานมาใช้ในการพัฒนาเวอร์ชันถัดไป เพื่อให้ตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่น การเพิ่มฟีเจอร์ใหม่ที่รองรับการเรียนรู้ในบริบทที่หลากหลาย หรือการขยายการใช้งานไปยังกลุ่มเป้าหมายที่มีความต้องการเฉพาะ เช่น ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือผู้สูงอายุ ในมุมมองเชิงลึก ผู้เขียนมองว่าแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่าน AI ไม่เพียงแต่เป็นเครื่องมือที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้งานในปัจจุบัน แต่ยังเป็นสัญลักษณ์ของศักยภาพที่แท้จริงของเทคโนโลยีในการสร้างความเปลี่ยนแปลงเชิงบวกในชีวิตของผู้คน และเปิดประตูสู่นาคตที่การเรียนรู้เป็นสิ่งที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีประสิทธิภาพสูง

## สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้สรุปได้ว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่ใช้ AI บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ในระดับที่ดี เนื่องจาก AI สามารถปรับเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ควรมีการพัฒนาในด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติม

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมในด้านการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้งานระหว่างแอปพลิเคชันที่ใช้ AI กับแอปพลิเคชันที่ไม่มี AI เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพและผลกระทบที่เกิดจากการใช้ AI ในการศึกษา
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณที่มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก เพื่อเพิ่มความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของผลการศึกษา

## บรรณานุกรม

- Chen, H. L., & Huang, W. T. (2020). User satisfaction and learning outcomes in AI-based language learning mobile apps. *International Journal of Educational Technology*, 25(1), 102-115.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Hassenzahl, M. (2003). The thing and I Understanding the relationship between user and product. In Blythe, M. A., Overbeeke, K., Monk, A. F., & Wright, P. C. (Eds.), *Funology From usability to enjoyment* (pp. 31-42). Springer.
- Kim, S. J., & Lee, Y. H. (2021). Evaluating user satisfaction in AI-assisted English learning applications on mobile devices. *Journal of Language Learning & Technology*, 10(1), 45-63.
- Knowles, M. S. (1975). *Self-directed learning A guide for learners and teachers*. Follett.
- Wang, T., & Lin, C. (2021). An analysis of factors influencing satisfaction with AI-enhanced language learning applications on smartphones. *Educational Technology & Society*, 24(3), 45-60.
- Wong, K. Y., & Chu, M. K. (2022). The impact of AI-powered mobile applications on English language learning satisfaction among university students. *International Journal of Educational Technology*, 25(2), 123-135.
- Yoon, J. H., & Park, E. (2022). The role of artificial intelligence in enhancing mobile English learning applications User satisfaction and learning performance. *Journal of Mobile Learning Applications*, 15(3), 58-72.