



ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรม
ในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ชนันธัญญ์ รัตนภิญโญทิพย์

การศึกษารายบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปีการศึกษา 2565

THE LEVEL OF EXPECTATIONS AND SATISFACTION OF TRAINEES
TOWARDS TRAINING PROGRAMS IN THE DIGITAL ERA: A CASE
STUDY OF THE OFFICE OF CONTINUING EDUCATION IN
SUKHOTHAI THAMMATHIRAT OPEN UNIVERSITY

CHANANTHAN RATTANAPHINYOTHIP

An Individual Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Digital Business Management Program
College of Innovative Business and Accounting,
Dhurakij Pundit University
Academic Year 2022




ใบรับรองการศึกษารายบุคคล

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยบูรจักริฉบับกิตติย
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หัวข้อการศึกษารายบุคคล ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรม
ในยุคดิจิทัลกรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
เสนอโดย ชนนันธัญญ์ รัตนภิญโญทิพย์
สาขาวิชา การจัดการธุรกิจดิจิทัล
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล ดร.ภูมิพัฒน์ พงศ์พฤติกุล


ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบการศึกษารายบุคคลแล้ว


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)


..... กรรมการที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล
(ดร.ภูมิพัฒน์ พงศ์พฤติกุล)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลีลา เตี้ยสูงเนิน)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี รับรองแล้ว


..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 3 มีนาคม พ.ศ.2566

หัวข้อการศึกษารายบุคคล	ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรม ต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ชื่อผู้เขียน	ชนันธัญญ์ รัตนภิญโญทิพย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ภูมิพัฒน์ พงศ์พลติกุล
หลักสูตร	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของ ผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 280 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม Online และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติพรรณนาความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ด้วยสถิติอนุมาน การทดสอบ T-Test, F-test (ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ Multiple Regression ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า 1) 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท และมีอาชีพส่วนใหญ่ คือ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมของ ผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล พบว่าด้านความต้องการของแต่ละบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่าด้านการจัดฝึกอบรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 4) เปรียบเทียบผลระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพโดยรวมแตกต่างกัน 5) ผลเปรียบเทียบระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล พบว่าข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการส่งผลมากที่สุด มีค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R^2 เท่ากับ .710 หรืออธิบายความผันแปร ได้ร้อยละ 71 ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ระดับความคาดหวังของด้านการฝึกอบรม ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม

An Individual Study Title	THE LEVEL OF EXPECTATIONS AND SATISFACTION OF TRAINEES TOWARDS TRAINING PROGRAMS IN THE DIGITAL ERA: A CASE STUDY OF THE OFFICE OF CONTINUING EDUCATION IN SUKHOTHAI THAMMATHIRAT OPEN UNIVERSITY
Author	Chananthan Rattanaphinyohip
An Individual Study Advisor	Dr. Phoommhiphat Pongpruttikul
Program	Master of Business Administration
Academic Year	2022

ABSTRACT

This study aimed to 1) compare the level of satisfaction of trainees towards training programs in the digital era at the office of continuing education in Sukhothai Thammathirat Open University classified by individuals, and 2), to examine the level of expectations in training of the trainees that affected the satisfaction of the trainees towards training programs in the digital era. The population consisted of 280 trainees from training programs in the digital era. The instrument used to collect data was an online questionnaire. The data was analyzed using frequency, percentage and standard deviation. Furthermore, the hypothesis of this study was tested using inferential statistics; including T-Test, F-test (ANOVA), and multiple regression at a significance level of 0.05.

The results from the study were as follows: 1) Females represented the majority of the sample with a total of 187. Their ages ranged from 40-49 years. Their educational backgrounds were of Master's degree level. They were employed as government and state enterprise officers. 2) The level of expectations of the trainees towards the training program in the digital era, in terms of individual's needs, showed that their opinions were at the highest level. 3) The analysis of satisfaction of trainees towards the training program revealed that their opinions were of the highest level. 4) The results from the comparison of trainees' satisfaction of training programs highlighted that they were differences in gender, age, education background, and occupations. 5) The findings of the comparison of the expectations, in terms of the training programs that affected the satisfaction of the trainees towards the training programs in digital era, found that media and service providers affected

the expectations the most with a coefficient of determination R^2 of .710 or the variation at 71 percent and at a significance level of .05.

Keywords: The level of expectations of the training program, The level of satisfaction of the training program

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษารายบุคคลฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม ประธานกรรมการ และดร.ภูมิพัฒน์ พงศ์พฤติกุล อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล ที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาให้ความรู้ คำแนะนำคำปรึกษาตรวจงานวิจัยตลอดจนให้ความช่วยเหลือในสิ่งต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งต่อความเมตตากรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานศึกษารายบุคคลฉบับนี้ทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษาแนะนำในทุก ๆ ด้านรวมทั้งผู้เขียนเอกสาร บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้อ้างอิงในวิจัยฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึงอำนาจบารมีของคุณพระศรีรัตนตรัยและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายที่อยู่ในสากลโลก อันเป็นที่พึ่งให้ผู้วิจัยมีสติปัญญาในการจัดทำการศึกษารายบุคคลให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอให้เป็นกตเวทิตาแต่บิดา มารดา ครอบครัวของผู้วิจัย ที่ช่วยสนับสนุนจนสามารถให้การศึกษารายบุคคลฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ชนันธัญญ์ รัตนภิญโญทิพย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ท
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มา และความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	2
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดปัจจัยส่วนบุคคล.....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	7
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม	11
2.5 ข้อมูลสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.....	12
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	18
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	19
3.1 ประชากรและตัวอย่าง.....	19
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	20
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ.....	21

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิจัย.....	23
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	57
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	57
5.2 อภิปรายผล.....	60
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	61
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก.....	67
ก (แบบสอบถามเพื่อการวิจัย).....	68
ข (หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย).....	74
ประวัติผู้เขียน.....	76

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล.....	24
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังด้านการ..... ฝึ กอบรมของผู้ฝึ กอบรมต่อการฝึ กอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาคณะ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	26
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังด้านการ..... ฝึ กอบรมของผู้ฝึ กอบรมต่อการฝึ กอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาคณะ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น	27
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังด้านการ..... ฝึ กอบรมของผู้ฝึ กอบรมต่อการฝึ กอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาคณะ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ความต้องการของแต่ละบุคคล	28
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังด้านการ..... ฝึ กอบรมของผู้ฝึ กอบรมต่อการฝึ กอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาคณะ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประสบการณ์ในอดีต	29
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังด้านการ..... ฝึ กอบรมของผู้ฝึ กอบรมต่อการฝึ กอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาคณะ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ	29
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังด้านการ..... ฝึ กอบรมของผู้ฝึ กอบรมต่อการฝึ กอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาคณะ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ราคา	30
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการ..... ฝึ กอบรมของผู้ฝึ กอบรมต่อการฝึ กอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาคณะ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	31
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการ..... ฝึ กอบรมของผู้ฝึ กอบรมต่อการฝึ กอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาคณะ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึ กอบรม	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการ..... ฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม	33
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการ..... ฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการจัดฝึกอบรม	34
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการ..... ฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม	35
4.13 การเปรียบเทียบผลระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการ..... ฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามเพศ	36
4.14 การเปรียบเทียบผลระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการ..... ฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามอายุ	37
4.15 ผลการเปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการ..... ฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม จำแนกตามอายุ	39
4.16 การเปรียบเทียบผลระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการ..... ฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามระดับการศึกษา	40
4.17 ผลการเปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการ..... ฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 การเปรียบเทียบผลระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการ..... ฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามอาชีพ	43
4.19 ผลการเปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการ..... ฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม จำแนกตามอาชีพ	45
4.20 ผลการเปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการ..... ฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม จำแนกตามอาชีพ	46
4.21 ผลการเปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการ..... ฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านการจัดฝึกอบรม จำแนกตามอาชีพ	47
4.22 ผลการเปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการ..... ฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม จำแนกตามอาชีพ	48
4.23 ผลการเปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการ..... ฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในภาพรวม จำแนกตามอาชีพ	49
4.24 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)..... ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระดับความ... คาดหวังด้านการฝึกอบรมส่งผลต่อระดับพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อ การฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช จำแนกตามระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม 5 ด้าน	51
4.26 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระดับความ.. คาดหวังด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่อระดับพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียม ความพร้อมการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนัก การศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามระดับความคาดหวัง ด้านการฝึกอบรม 5 ด้าน	52
4.27 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระดับความ.. คาดหวังด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่อระดับพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการ ประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษา สำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามระดับความ คาดหวังด้านการฝึกอบรม 5 ด้าน	53
4.28 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระดับความ... คาดหวังด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่อระดับพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการจัด ฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษา ต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามระดับความคาดหวังด้านการ ฝึกอบรม 5 ด้าน	54
4.29 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระดับความ... คาดหวังด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่อระดับพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านติดตาม ประเมินผลฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนัก การศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามระดับความคาดหวัง ด้านการฝึกอบรม 5 ด้าน	55

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	18

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มา และความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนไป ทั้งในด้านของเศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเกิดโรคระบาด และสภาพภูมิอากาศ ส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในภาคเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น การพัฒนาความรู้และทักษะทางด้านเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะในปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานแต่เป็นการหลอมรวมกับวิถีชีวิตของคนและส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งระบบเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้นประเทศไทยจึงเร่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ

การฝึกอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญในวิชาชีพเฉพาะ ตลอดจนเสริมสร้างวิสัยทัศน์ และเจตคติที่ต่องานและองค์กรนั้น ๆ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ไม่ว่าจะเป็้องค์กรขนาดเล็ก กลาง หรือใหญ่ ต้องปรับตัว สร้างคุณค่าให้กับองค์กร สร้างคุณค่าให้กับบุคลากร เพื่อให้ทันกับโลกที่เปลี่ยนไปอย่างไม่หยุดยั้ง อนาคตข้างหน้าแม้จะเกิดการเปลี่ยนแปลงใด บุคลากรก็พร้อมที่จะเผชิญหน้ากับสิ่งนั้นเพื่อขับเคลื่อนองค์กรต่อไป

สำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่มีภารกิจในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยมีกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือ การจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ทั้งวิชาการและวิชาชีพให้แก่ประชาชน ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็้องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรลักษณะพิเศษ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาคุณภาพชีวิตและการทำงาน โดยแบ่งหลักสูตรฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ หลักสูตร Public Training หลักสูตร Inhouse Training และหลักสูตร E-Training (คู่มือโครงสร้างการบริหารงานภายในและอัตรากำลังสำนักการศึกษาต่อเนื่อง, 2564) ในสถานการณ์ปัจจุบัน มีสถาบันฝึกอบรมเปิดให้บริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ไม่ว่าจะเป็้องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ส่งผลให้มีการแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้โอกาสการขยายตลาดไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้น้อยลง ส่งผลให้ยอดผู้เข้ารับการอบรมมีการกระจายตัวไปยังสถาบันต่าง ๆ ทำให้จำนวนประชากรที่เข้ารับการอบรมในแต่ละสถาบันมีจำนวนที่น้อยลง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการจัดการฝึกอบรม และวางแผนการตลาดฝึกอบรมในยุคดิจิทัลของสำนักการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อตอบสนองผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลต่อไปในอนาคต

1.2 คำถามการวิจัย (Research questions)

ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัย ดังนี้

1.2.1 ผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมแตกต่างกันหรือไม่

1.2.2 ระดับความคาดหวังของด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแตกต่างกันหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

จากคำถามการวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถนำมากำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1.3.1 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.3.2 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1.4 สมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยเพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่แตกต่างกัน

1.4.2 ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1.5 ขอบเขตการวิจัย (Research scope)

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษา เรื่อง ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา

(1) ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

(1.1) ปัจจัยส่วนบุคคล

(1.1.1) เพศ

(1.1.2) อายุ

(1.1.3) ระดับการศึกษา

(1.1.4) อาชีพ

(1.2) ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม

(1.2.1) การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น

(1.2.2) ความต้องการของแต่ละบุคคล

(1.2.3) ประสบการณ์ในอดีต

(1.2.4) ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ

(1.2.5) ราคา

(2) ตัวแปรตาม (Dependent variable)

(2.1) ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม

(2.1.1) ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม

(2.1.2) ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม

(2.1.3) ด้านการจัดฝึกอบรม

(2.1.4) ด้านติดตามประเมินผล ฝึกอบรม

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร และพื้นที่

ประชากร ได้แก่ ผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล ของสำนักงานการศึกษาต่อเนื่องต่อมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในปี พ.ศ. 2562-2564 จำนวน 900 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัลของสำนักงานการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 280 คน โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร และจากการคำนวณของขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรจากสูตร (Yamane, 1973)

1.5.3 ขอบเขตของเวลา

การศึกษานี้ คาดว่าจะทำวิจัย ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2565 ถึง 30 ธันวาคม 2565 รวมระยะเวลาการทำวิจัยทั้งสิ้น ประมาณ 4 เดือน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

1.6.2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาการวิจัยไปเป็นแนวทางในการจัดการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล ของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ (Definition of terms)

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำนิยาม คำศัพท์เฉพาะ หรือนิยามเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยมีดังนี้

1.7.1 ความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจที่คาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะได้รับจากสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ และราคา

1.7.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ ที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง ในงานวิจัยนี้ ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้แก่ ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ หลักสูตรฝึกอบรม ด้านการจัดฝึกอบรม และด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม เป็นต้น

1.7.3 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นต้น

1.7.4 หลักสูตรฝึกอบรมในยุคดิจิทัล หมายถึง หลักสูตรมีความหลากหลาย และทันสมัย ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 หลักสูตรตรงกับหัวข้อ มีความต่อเนื่องของเนื้อหา และมีความเหมาะสมกับระยะเวลาการอบรม หลักสูตรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ รวมทั้งชื่อเสียงของสำนักและวิทยาการ

1.7.5 ยุคดิจิทัล (Digital Era) หมายถึง ยุคที่มีเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญที่ทำให้การดำเนินชีวิตมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในการสื่อสารส่งผ่านข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคม ไม่ว่าจะเป็นข่าวสาร ภาพหรือวิดีโอที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วทุกที่และทุกเวลา และทำให้เกิดรูปแบบธุรกิจขึ้นมาใหม่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และสามารถสร้างผลกระทบต่อมูลค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีอยู่เดิม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 แนวคิดปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
- 2.5 ข้อมูลสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดปัจจัยส่วนบุคคล

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกที่แตกต่างกัน มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การทำงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไป เรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ระหว่างเพศ

ชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุกความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างใน เรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (ประมะ สตะเวทิน, 2533, น. 112) โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

4.1 เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือเพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม และสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

4.2 อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมคนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

4.3 การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ

4.4 สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคม ของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) ของเดอร์เฟอร์ (De Fleur, 1996) ได้เสนอหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่าง ระหว่างปัจเจกบุคคลดังนี้

4.4.1 มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล

4.4.2 ความแตกต่างนี้บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาคหรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้

4.4.3 มนุษย์ซึ่งถูกชูปเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง

4.4.4 จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยมและความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

ประมะ สตะเวทิน (2546, น. 112-118) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะของคน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละคน คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม ในการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ กันนั้น จำนวนของผู้รับสารก็มีปริมาณแตกต่างกันด้วยการวิเคราะห์ผู้รับ สารที่มีจำนวนน้อยคนนั้นมักไม่ค่อยมีปัญหาหรือมีปัญหาน้อยกว่าการวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีจำนวนมาก เนื่องจาก การวิเคราะห์คนที่มีจำนวนน้อย เราสามารถวิเคราะห์ผู้รับสารทุกคนได้แต่ในการวิเคราะห์คนจำนวนมาก เราไม่สามารถวิเคราะห์ผู้รับสารแต่ละคนได้เพราะมีผู้รับสารจำนวนมาก เกินไป นอกจากนี้ผู้ส่งสารยังไม่รู้จักผู้รับสารแต่ละคนด้วย ดังนั้น วิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมากก็คือ การจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนา สถานภาพสมรส เป็นต้น

ปัจจัยทางลักษณะของประชากรแตกต่างกัน ผลของการกระทำมีแนวโน้มที่จะแตกต่างกัน จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวความคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับคุณลักษณะของประชากรเป็นตัวแปรอิสระในกรอบแนวคิดการศึกษานี้และความ แตกต่างดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นสถานะเงื่อนไขที่กำหนดความคิดเห็นและความคาดหวังต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล ของสำนัก การศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแห่งแนวคิดนี้คือ Edward Tolman (1930) แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎี คือ Victor Vroom (1964) โดยที่ Vroom ให้ทรรศนะเกี่ยวกับสมมติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ

1) การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำได้หรือไม่ มีความรู้ ความสามารถและมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใด และมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด

2) การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด

3) การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่

4) การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่าเขาก็ไม่สนใจ จึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้น เพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพแล้ว ทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนา โดยที่ Vroom เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัดและความสามารถของตน Bartal and Matin (1998 อ้างถึงใน พิไลวรรณ จันทรสุกรี, 2540) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1) ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อการกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้วโอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการคิดก่อนจะทำการสิ่งต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่

2) ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่

3) ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดขึ้นแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น

ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory บางที่เรียกว่า VET Theory และได้กำหนดเป็นสูตรไว้ดังนี้

การจูงใจ (หรือแรงจูงใจ) = คุณค่าของผลลัพธ์ x ความคาดหวัง x ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

1) คุณค่าของผลลัพธ์ แต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับความปรารถนาหรือความต้องการ ถ้าต้องการมากจะมีค่าเป็นบวก แต่เฉย ๆ ไม่รู้สึกยินดีในร้าย จะมีค่าเป็นศูนย์ และถ้าไม่ชอบหรือไม่ต้องการจะมีค่าติดลบ

2) ความคาดหวัง คือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรกมากน้อยเพียงใด ถ้าคนเชื่อแน่ว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูงอย่างแน่นอน ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าเชื่อว่าจะถึงแม้จะพยายามทำงานหนักสักเพียงใดก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้เลย ความคาดหวังก็จะเท่ากับศูนย์

3) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ อธิบายได้ว่า แรงจูงใจของแต่ละคนจะมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับ หรือที่คิดว่าสมควรจะได้รับเมื่อกระทำการนั้นสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่บุคคลจะมีหรือไม่ หรือมีมากน้อยย่อมขึ้นกับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความคาดหวังเสมอ ความคาดหวังจึงเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่ละบุคคลก็มีความคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสภาวะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540, น. 18) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับ ความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้รับบริการนั้น

Clay (1988, p. 252) กล่าวถึงความคาดหวังของการกระทำ หรือสถานการณ์เป็นการคาดหวังล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี หรือเป็นความมุ่งหวังที่ติงามเป็นระดับหรือความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มุ่งหวังไว้

พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary, 2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นสภาวะทางจิตซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็นที่มีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางอย่างว่าควรมี ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น

ซิฆนุกร พรภาณวิชิษฐ์ (2540, น. 6) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้

Zeithaml and Bitner (2000) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของลูกค้าซึ่งตรงกับ Lovelock and Wright (1999) ว่าความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคนแตกต่างกัน และจะประกอบไปด้วยความหวังและระยะห่างที่ยอมรับได้รวม 3 องค์ประกอบคือ

1. ความคาดหวังที่ผู้รับบริการหวังไว้ว่าจะได้รับ (Desired Service) ซึ่งเป็นสิ่งที่รับบริการมีความต้องการและเชื่อว่าเป็นไปได้ที่จะได้รับบริการ หรือควรที่จะได้รับบริการ

2. ระดับขั้นต่ำของบริการที่ผู้รับบริการยอมรับได้ (Adequate Service) ในการรับบริการแต่ละครั้งอาจมีอุปสรรคทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ดังที่คาดไว้ระยะห่างระหว่างความคาดหวังที่ผู้รับบริการหวังไว้ว่าจะได้รับกับระดับต่ำที่สุดของการบริการที่ผู้รับบริการยอมรับได้เรียกว่า ระยะห่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ

3. ระยะห่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Zone of Tolerance) ที่จะได้ผลลัพธ์จากการบริการขององค์กรธุรกิจก็ยอมรับผลลัพธ์ขั้นต่ำที่ผู้รับบริการยอมรับได้นอกจากนี้ ระยะห่างดังกล่าวยังเกิดจากความแตกต่างในการให้บริการประเภทอื่น เช่น การบริการที่ไม่แน่นอนซึ่งเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเองหรือจากประเภทของการบริการที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศหรือวัฒนธรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับบริการที่คาดหวัง

Parasuraman et al. (1988) พบปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมี 4 ปัจจัยตามที่กล่าวแล้ว โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ความต้องการเฉพาะ เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความต้องการของแต่ละบุคคล 2) การติดต่อสื่อสารด้วยการบอกเล่าด้วยคำพูด เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก ซึ่งเป็นคำบอกเล่าที่ได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจากเพื่อนญาติพี่น้องหรือคนรู้จัก ซึ่งเคยมาใช้บริการในสถานบริการแห่งนั้นมาแล้ว และได้รับบริการที่ดี 3) เกิดจากประสบการณ์ในอดีต เป็นประสบการณ์ที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความต้องการอาจจะเป็นประสบการณ์ที่รู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อบริการที่เคยได้รับ เป็นวิธีการหนึ่งที่ผู้รับบริการจัดการกับความเสี่ยงในการเลือกใช้บริการ 4) การติดต่อสื่อสารจากภายนอก เป็นสื่อสำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ สื่อข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เพื่อเชิญชวน โน้มน้าวจิตใจพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้รับข่าวสารให้เกิดความคล้อยตาม จากสิ่งกมภายนอกของสถานบริการสุขภาพในเรื่องต่าง ๆ

ดังนั้น สรุปได้ว่า ความคาดหวังคือ ความรู้สึก ความต้องการ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นตัววัดถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของเรา โดยผู้ให้บริการนั้นจำเป็นต้องศึกษาสถานการณ์สิ่งแวดล้อมปัจจุบัน และอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ฝึกอบรมได้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

อารี พันธมณี (2546, น. 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

ศิริณี เดชจินดา (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลหนึ่งที่มีผลต่ออย่างใดอย่างหนึ่ง ตามปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับ ความรู้สึกความคาดหวังพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง หรือบรรลุเป้าหมายจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้ดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ชาริณี เดชจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistichedonism) เป็นธรรมชาติของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ ที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งอาจเป็นผลบวกหากตรงกับความต้องการ หรือเป็นผลลบหากไม่ตรงกับความต้องการของบุคคล

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรม เป็นคำเรียกรวมอย่างหนึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Training ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

จิตรานุษ น้อยสุทธิสกุล และคณะ (2557, น. 35) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจความสามารถ ทักษะเกิดเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน โดยใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการสร้างประสบการณ์ในการฝึกปฏิบัติจริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาองค์กร

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

จิตรานุษ น้อยสุทธิสกุล และคณะ (2557, น. 36) กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม แยกออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานใหม่ เป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากรก่อนที่จะปฏิบัติงานเนื่องจากสถาบันการศึกษาไม่สามารถจัดหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของทุกหน่วยงานได้หน่วยงานจึงจำเป็นต้องฝึกอบรมบุคลากรใหม่ให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมซึ่งการฝึกอบรมประเภทนี้ ได้แก่ การปฐมนิเทศ การทดลอง และการฝึกงาน เป็นต้น

2. การฝึกอบรมหลังจากการเข้าทำงานใหม่ เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ได้แก่ การฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง การฝึกอบรมก่อนเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรมเพื่อปรับฐานเงินเดือน เป็นต้น

Wexley and Latham (1983) กล่าวว่า การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรมีจุดประสงค์ 3 ประการดังต่อไปนี้

1. เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (SelfAwareness) ของแต่ละบุคคล คือ การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง ได้แก่ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของตนเองในองค์กรการตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติ และปรัชญาที่ยึดถือการเข้าใจถึงทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อตนและการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น

2. เพิ่มพูนทักษะในการทำงาน (job skill) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้ เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงานหรือการบังคับบัญชาลูกน้อง เป็นต้น

3. เพิ่มพูนแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) ของแต่ละบุคคล อันจะทำให้เกิดการปฏิบัติงานดีแม้ว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้ว บุคคลนั้นอาจจะมีใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่และผลงานย่อมไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ดังนั้น สรุปได้ว่า การฝึกอบรม คือกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคลได้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง กระทั่งเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ตลอดจนพัฒนาความสามารถจนเกิดทักษะและความชำนาญ

2.5 ข้อมูลสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

สำนักการศึกษาต่อเนื่อง (2563) ได้รับการจัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช พ.ศ. 2531 เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2531 เพื่อทำหน้าที่ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย โครงการสัมฤทธิ์บัตร การเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ การจัดอภิปราย การจัดสัมมนา การจัดนิทรรศการ การสาธิต การแสดง การจัดกิจกรรมในชุมชนท้องถิ่น การจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ทั้งวิชาการและวิชาชีพให้แก่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ วิชากิจ และเอกชน การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยที่เป็นสหวิทยาการในอุทยานการศึกษาให้ผู้สนใจสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มความรู้พัฒนาคุณภาพชีวิต และการทำงานรวมถึงการจัดกิจกรรม นันทนาการศิลปวัฒนธรรม งานประเพณีในเทศกาลต่าง ๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

พันธกิจ (Mission)

1. พัฒนาการฝึกอบรมที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ
2. สนับสนุนการบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการบูรณาการเครือข่ายเพื่อการฝึกอบรมและการบริการวิชาการ
4. บริหารจัดการรายวิชาในระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกลที่มีคุณภาพและการ

สื่อสารการตลาดดิจิทัล

5. สืบสานศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
6. พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพ
7. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลแบบมีส่วนร่วม

วิสัยทัศน์ (Vision)

“องค์กรชั้นนำด้านการฝึกอบรม การบริการวิชาการ และการบริหารจัดการชุดการเรียนรู้เพื่อการศึกษตลอดชีวิต ด้วยการบูรณาการเครือข่ายและเทคโนโลยีดิจิทัล สืบสานการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม”

ฝ่ายบริหารการฝึกอบรม

มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดอบรม และให้คำปรึกษาบริการทางวิชาการแก่สังคมในรูปแบบการจัดฝึกอบรม ได้แก่ หลักสูตรผู้สนใจทั่วไป (Public training) หลักสูตรโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก (In-house training) หลักสูตรฝึกอบรมทางไกล (e-training)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาข้อมูลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำข้อมูลการวิจัยที่เกี่ยวข้องและใกล้เคียงกันมานำเสนอ ซึ่งผลการวิจัยที่น่าเสนอจะเป็นแนวทางชี้ให้เห็นว่าตัวแปรใดบ้างที่จะนำมาศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรมที่มีผลต่อการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สุธีรา อัมพผล และ ปฏิพัทธ์ จันทร์รุ่งเรือง (2558, น. 10) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการศึกษาที่มีต่อการให้บริการหลักสูตร ข้าราชการที่ศึกษาศึกษา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้เข้ารับการศึกษาที่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านวิทยากรและวิธีการสอน อาจเนื่องมาจากผู้เข้ารับการอบรมมีความชอบและพึงพอใจในตัวบุคคลที่เป็นวิทยากร

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546, น. 78 -79) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมด้านวิทยากรผู้ให้การอบรมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทักษะคิดส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ยกเว้นวิธีการกระตุ้นของวิทยากรที่ให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วม กระตือรือร้น และตื่นตัวอยู่เสมอ และประสบการณ์ของวิทยากรอยู่ในระดับปานกลาง

กาญจนา ศุภรพันธ์ (2543, น. 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรม ของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรม ในเรื่องวิทยากรผู้บรรยายในระดับมาก เนื่องจากวิทยากรภายในและภายนอกที่องค์การจัดนั้นสามารถบรรยายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีเทคนิคการบรรยายที่ดี

ศิริเพ็ญ นัยชิต (2540, น. 65) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลางของการท่าเรือแห่งประเทศไทย พบว่า วิทยากรผู้บรรยาย ควรเป็นผู้ที่มีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ได้ดี

กฤตยา บัวงาม (2546, น. 73) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน วิทยาลัยศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านเนื้อหาของหลักสูตรโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546, น. 78 -79) ได้ศึกษาทักษะคิดต่อการฝึกอบรมบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีทักษะคิดต่อการฝึกอบรมด้านเนื้อหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทักษะคิดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อยู่ในระดับดี

กาญจนา ศุภรพันธ์ (2543, น. 70) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานที่ผ่านการอบรมความพึงพอใจในความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก มีเนื้อหาวิชาที่ชัดเจนเรียงลำดับได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และงานที่ทำ จึงทำให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

กฤตยา บัวงาม (2546, น. 72) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน วิทยาลัยศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทางด้านสื่อและเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก

รุ่งรัมย์ แซ่มสวัสดิ (2546, น. 54) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ พบว่า สื่อและสารสนเทศ สามารถดึงดูดความสนใจต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้ อยู่ในระดับปานกลาง

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546, น. 79) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านอุปกรณ์ การฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546, น. 78 - 79) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านวิธีการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการอภิปรายกลุ่มที่ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนความคิดกับเพื่อนในกลุ่มได้อยู่ในระดับดี

กาญจนา สุภรณ์ (2543, น. 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรม ของพนักงานระดับหัวหน้า แผนกองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานระดับหัวหน้าแผนกที่ผ่านการฝึกอบรม มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรม ในเรื่องการอบรม โดยใช้วิธีการบรรยาย การฝึกปฏิบัติ การศึกษา/ดูงานนอกสถานที่ และกิจกรรมระดมสมองหรือกิจกรรมในระดับมาก

รุ่งรัมย์ แซ่มสวัสดิ (2546, น. 54) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ พบว่า เอกสารประกอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546, น. 79) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านเอกสารการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

กาญจนา สุภรณ์ (2543, น. 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรม ของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรม ในเรื่องเอกสารการอบรมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริงเมื่อผ่านการฝึกอบรม

ธนศักดิ์ กำหนดแน (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการองค์กรที่จัดฝึกอบรม ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการองค์กรที่จัดฝึกอบรม ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place/Channel Distribution) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และด้านกระบวนการ (Process) กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการองค์กรที่จัดฝึกอบรมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีความสนใจหรือเคยใช้บริการองค์การที่จัดฝึกอบรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จำนวน 385 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 15 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviaion) ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ค่า t-test และค่า F-test ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการองค์การที่จัดฝึกอบรมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และ ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการองค์การที่จัดฝึกอบรม ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ปาลวัฒน์ เกษมสันต์ ณ อยุธยา (2558) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมหลักสูตร Public Training ของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรม หลักสูตร Public Training ของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมหลักสูตร Public Training ของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยเข้าอบรมหลักสูตร Public Training ของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามปฏิทิน พ.ศ. 2557 จำนวน 166 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviaion) ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ค่า t-test และค่า F-test ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่อิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมหลักสูตร Public Training ของสำนักการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการจัดจำหน่าย ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่อิทธิพลในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ที่เคยเข้าอบรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมหลักสูตร Public Training ของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ไม่แตกต่างกัน

ปรางทิพย์ ยูพา (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนนานาชาติของผู้ปกครองในจังหวัดภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนนานาชาติของผู้ปกครองในจังหวัดภูเก็ต และเพื่อศึกษาปัญหาและลำดับระดับของปัญหาที่เกิดขึ้นภายหลังเข้าเรียนในโรงเรียน โดยศึกษาจากผู้ปกครองของนักเรียน จำนวน 274 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรม SPSS 12.0 for Windows แล้ววิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยหาค่า Independent T-Test และ One-Way ANOVA ที่ระดับ

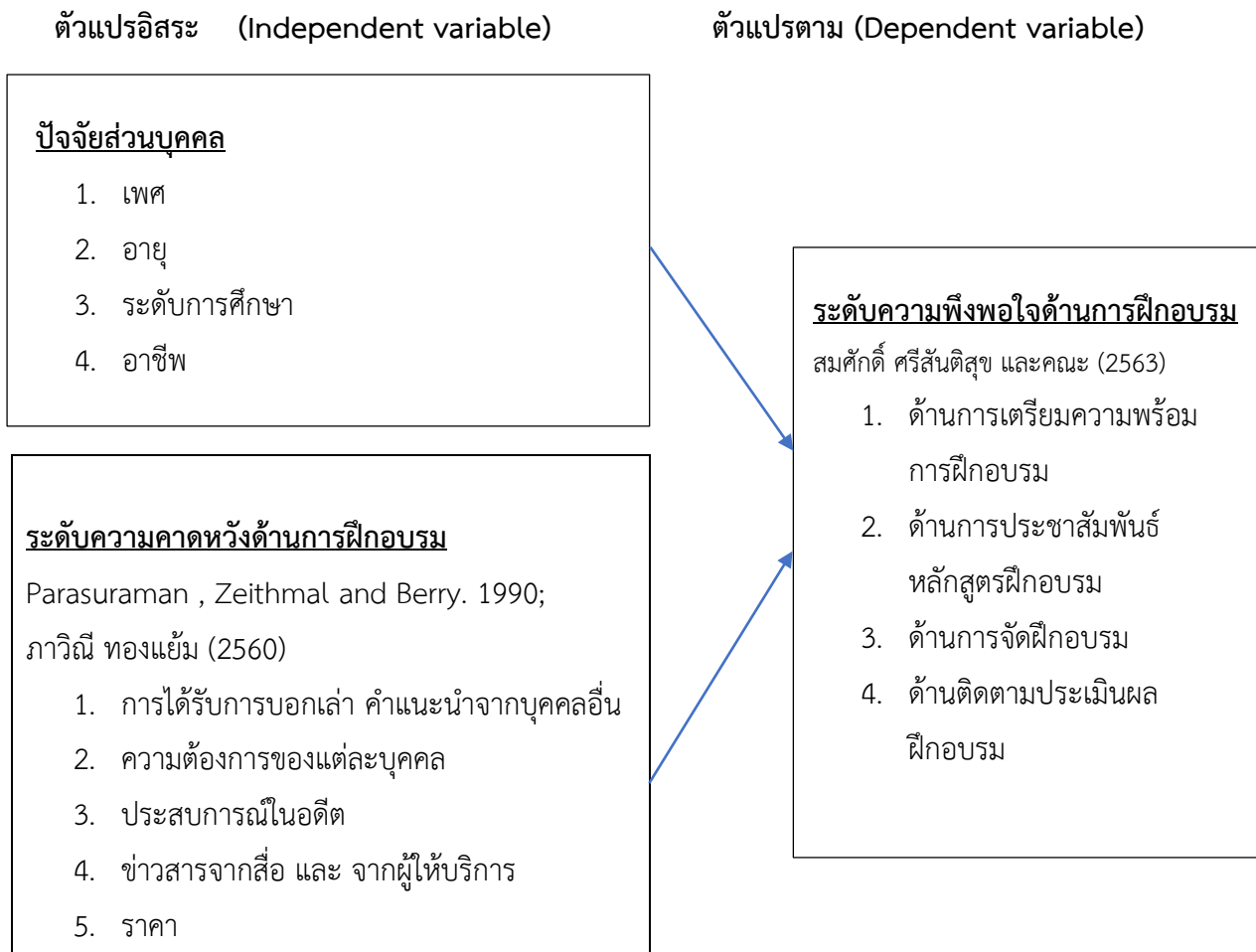
นัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนนานาชาติ คือ ระบบการศึกษานานาชาติ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่พึงพอใจในโรงเรียนนานาชาติที่บุตรกำลังศึกษาอยู่ เมื่อไม่พึงพอใจผู้ปกครองจะเลือกใช้วิธีปรึกษากับโรงเรียนเพื่อแก้ปัญหา และผู้ปกครองจะแนะนำโรงเรียนนานาชาติที่บุตรกำลังศึกษาอยู่ให้แก่บุคคลอื่นด้วย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการตลาดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ รวมทั้งปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจทั้งสิ้นและมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ปัญหาของผู้ปกครองภายหลังบุตรเข้าเรียนในโรงเรียนระดับนานาชาติอยู่ในระดับน้อยทั้งสิ้น โดยปัญหาในเรื่องค่าเล่าเรียนแพงเกินไปพบมากที่สุดรองลงมาคือ จำนวนนักเรียนในชั้นเรียนมากเกินไป ครู-อาจารย์มีจำนวนไม่เพียงพอ อาหารไม่ถูกหลักอนามัยและโภชนาการ ครู-อาจารย์ไม่มีประสบการณ์และความรู้ความสามารถเพียงพอ กิจกรรมที่จัดให้กับนักเรียนน้อยเกินไป เทคโนโลยีที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนล้าสมัย ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองไม่ดี หลักสูตรไม่เหมาะสม การเดินทางไปกลับไม่สะดวก ตามลำดับ

ยุพดี สันติวุฒน์ (2546) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาของนักศึกษา ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาของนักศึกษาดังกล่าว โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 201 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษา พบว่าปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาของกลุ่มเป้าหมาย ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านกระบวนการ และที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ การมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ สถานที่เรียนสะดวกต่อการคมนาคม ปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ขั้นตอนการรับสมัครไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนและเกณฑ์การคัดเลือก และเกณฑ์การเรียนเพื่อจบหลักสูตร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ เนื้อหาหลักสูตร ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ การคิดค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรก ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือการประชาสัมพันธ์

Prentice et al. (2018) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา พบว่าคุณภาพการบริการทางการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในเชิงบวก ใช้แบบวัด SERVQUAL ในการวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งทำการพัฒนาเพื่อใช้วัดคุณภาพการบริการของสถาบันการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยโดย Leonnard (2018) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรม 2) ด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และงานวิจัยของ Sabatayeva (2018) พบว่า การบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่นอกเหนือจากการบริการทางวิชาการแล้ว สามารถสรุปเป็นแต่ละด้านได้ 4 ด้าน คือ 1) ด้านการเตรียมความพร้อม 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล 3) ด้านการรับเข้าศึกษา 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการเตรียมความพร้อม รองลงมาคือด้านการรับเข้าศึกษา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยสามารถพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย และสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในหัวข้อ 2.6

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual framework)



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) และงานวิจัยนี้เป็นกรณีศึกษาสำหรับการศึกษาค้นคว้า ต่อเนื่อง ระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล ของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในปี พ.ศ. 2562 - 2564 จำนวน 900 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2565)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล ของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 900 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2565) ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง และได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร และจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรจากสูตร (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง 280 ตัวอย่าง โดยมีความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95 % ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 %

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่	n	=	ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ
	N	=	ขนาดของประชากร
	e	=	ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างหรือค่าที่ยอมรับให้ผิดพลาด
	N	=	ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา = 900 คน
	E	=	คลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างหรือค่าที่ยอมรับให้ผิดพลาด 5 %

โดยแทนค่าของขนาดของประชากร (N) เท่ากับ 900 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % หรือมีค่าความคลาดเคลื่อน (e) ที่ 0.05 ได้ผลดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{900}{1 + (900)(0.05)^2} \\ &= 277.92 \approx 278 \end{aligned}$$

จากการแทนค่าสูตรทำให้ได้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 278 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงมีการกำหนดให้สำรองเพิ่มเป็น 280 ตัวอย่าง

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) 280 ตัวอย่าง จากขนาดประชากร 900 คน ซึ่งเป็นการสุ่มโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น และสุ่มเฉพาะผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล ของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในปี พ.ศ. 2562 – 2564

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม Online (Questionnaire) ในรูปแบบ Google Form โดยผู้ศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีนักวิชาการ และนักปฏิบัติที่ได้เขียนไว้เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามโดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด มีคำตอบให้เลือกและให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ได้แก่ การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อ และจากผู้ให้บริการ และราคา เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด มีคำตอบให้เลือกและให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว รวมจำนวน 17 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale มีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 1 คือ ระดับน้อยที่สุด

ระดับ 2 คือ ระดับน้อย

ระดับ 3 คือ ระดับปานกลาง

ระดับ 4 คือ ระดับมาก

ระดับ 5 คือ ระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมได้แก่ ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม ด้านการจัดฝึกอบรม และด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด มีคำตอบให้เลือกและให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว รวมจำนวน 16 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale มีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 1 คือ ระดับน้อยที่สุด

ระดับ 2 คือ ระดับน้อย

ระดับ 3 คือ ระดับปานกลาง

ระดับ 4 คือ ระดับมาก

ระดับ 5 คือ ระดับมากที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

(1) ทำหนังสือขอข้อมูลฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล ของสำนักงานการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาราช ในปี พ.ศ. 2562 - 2564 เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ตอบคำถามได้อย่างอิสระ

(2) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จส่งให้แก่ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล ของสำนักงานการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ในปี พ.ศ. 2562 - 2564 และดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามเวลาที่กำหนด

(3) รวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเองจากแบบสอบถามที่ส่งไป

(4) ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.4.1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

(1) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

(2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม และระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม โดยกำหนดการวัดคะแนนสูงสุดลดด้วยคะแนนต่ำสุด แล้วหารด้วยจำนวนชั้น จึงได้เกณฑ์การแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.4.2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าทดสอบ T-Test ,F-Test (ANOVA) และอิทธิพลของระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม โดยใช้ค่าทดสอบ regression ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย เรื่อง ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัลกรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งจากการคำนวณขนาดตัวอย่างจากบทที่ 3 ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และระดับความผิดพลาดไม่เกิน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 280 ตัวอย่าง หลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถาม Online (Questionnaire) ในรูปแบบ Google Form ได้ผู้ตอบกลับมารวมทั้งสิ้น 280 ตัวอย่าง ดังนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากผลตอบกลับของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติและประมวลผลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบ สอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัลกรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ได้แก่การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อ และจากผู้ให้บริการ ราคา

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ได้แก่ข้อมูล ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม ด้านการจัดฝึกอบรม ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้ ในการแปลความหมาย ดังนี้

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
T	แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน t-test
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-Distribution)
*	แทน ค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณ
R ²	แทน ประสิทธิภาพในการทำนาย (R-Square)

Adj. R ²	แทน ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjust R-Square)
Beta	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน
P	แทน ค่าความน่าจะเป็น (P - value)
B	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยดิบ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล วิทยาลัยศึกษานักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage) ที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัล วิทยาลัยศึกษานักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล วิทยาลัยศึกษานักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ (n=280)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	93	33.20
หญิง	187	66.80
รวม	280	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n=280)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	23	8.20
30 – 39 ปี	80	28.60
40 – 49 ปี	101	36.10
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	76	27.10
รวม	280	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	1.8
ปริญญาตรี	89	31.80
ปริญญาโท	125	44.60
ปริญญาเอก	61	21.80
รวม	280	100.00
อาชีพ		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	191	68.20
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	5	1.80
พนักงานเอกชน	38	13.60
อื่น ๆ	46	16.40
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 280 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 และเป็นเพศชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 - 49 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 และอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 ระดับปริญญาเอก จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 68.20 รองลงมา อาชีพอื่น ๆ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 พนักงานเอกชน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 และนักเรียน นิสิต นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

ผลการศึกษารูปได้ว่า ผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล สำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 40 - 49 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโท และมีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ได้แก่ การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ ราคา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

(n=280)

ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น	4.03	.717	มาก
ความต้องการของแต่ละบุคคล	4.47	.479	มากที่สุด
ประสบการณ์ในอดีต	4.32	.592	มากที่สุด
ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ	4.12	.665	มาก
ราคา	3.99	.701	มาก
รวม	4.19	.495	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ความต้องการของแต่ละบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ประสบการณ์ในอดีต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 อยู่ในระดับมากที่สุด ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับมาก และราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น

(n=280)

การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่น เช่น เพื่อน คนรู้จัก ผู้ผ่านการฝึกอบรม เป็นต้น	3.62	1.050	มาก
2. ชื่อเสียงของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง	4.18	.813	มาก
3. ชื่อเสียงของวิทยากร	4.30	.836	มากที่สุด
รวม	4.03	.717	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 3 ชื่อเสียงของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 2 ชื่อเสียงของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และ ข้อที่ 1 ได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่น เช่น เพื่อน คนรู้จัก ผู้ผ่านการฝึกอบรม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ความต้องการของแต่ละบุคคล

(n=280)

ความต้องการของแต่ละบุคคล	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
4. ต้องการนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.68	.524	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.73	.478	มากที่สุด
6. เพื่อเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.54	.638	มากที่สุด
7. ต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เข้าฝึกอบรมท่านอื่น	4.18	.757	มาก
8. ต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับวิทยากร	4.24	.721	มากที่สุด
รวม	4.47	.479	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ความต้องการของแต่ละบุคคล โดยรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 5 ต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 4 ต้องการนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ข้อที่ 6 เพื่อเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ข้อที่ 8 ต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับวิทยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และข้อที่ 7 ต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เข้าฝึกอบรมท่านอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประสบการณ์ในอดีต

(n=280)

ประสบการณ์ในอดีต	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
9. หลักสูตรมีคุณภาพ ตรงกับความต้องการ	4.16	.734	มาก
10. วิทยากรสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.46	.609	มากที่สุด
11. นำความรู้ที่ได้จากฝึกอบรมไปประยุกต์กับการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง	4.36	.673	มากที่สุด
รวม	4.32	.592	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประสบการณ์ในอดีต โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 10 วิทยากรสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 11 นำความรู้ที่ได้จากฝึกอบรมไปประยุกต์กับการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และ ข้อที่ 9 หลักสูตรมีคุณภาพ ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ

(n=280)

ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
12. มีการประชาสัมพันธ์ และโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น Social Media ไปสเตอร์ เป็นต้น	3.90	.849	มาก
13. ข้อมูลแต่ละสื่อมีความเป็นปัจจุบัน	4.19	.739	มาก
14. เนื้อหามีความถูกต้อง และครบถ้วน	4.30	.670	มากที่สุด
รวม	4.12	.665	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 14 เนื้อหามีความถูกต้อง และครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 13 ข้อมูลแต่ละสื่อมีความเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และ ข้อที่ 12 มีการประชาสัมพันธ์ และโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น Social Media โปสเตอร์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ราคา

(n=280)

ราคา	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
15. ราคาถูกกว่าสถาบันฝึกอบรมอื่น	3.82	.811	มาก
16. ราคาเหมาะสมกับหลักสูตรการอบรมเมื่อเทียบกับสถาบันอื่น	4.00	.745	มาก
17. ราคาที่เหมาะสมกับหลักสูตรการอบรมเมื่อเทียบกับคุณประโยชน์ที่ได้รับ	4.16	.720	มาก
รวม	3.99	.701	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ราคา โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 17 ราคาที่เหมาะสมกับหลักสูตรการอบรมเมื่อเทียบกับคุณประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 16 ราคาเหมาะสมกับหลักสูตรการอบรมเมื่อเทียบกับสถาบันอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และ ข้อที่ 15 ราคาถูกกว่าสถาบันฝึกอบรมอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้แก่ ข้อมูลด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม ด้านการจัดฝึกอบรม ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

(n=280)

ระดับความพึงพอใจด้านการจัดฝึกอบรม	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม	4.36	.588	มากที่สุด
ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม	4.05	.760	มาก
ด้านการจัดฝึกอบรม	4.47	.500	มากที่สุด
ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม	4.06	.757	มาก
รวม	4.23	.549	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ด้านการจัดฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม

(n=280)

ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
18. การได้รับการอธิบาย ชี้แจง แนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	4.34	.679	มากที่สุด
19. ความพร้อม อุปกรณ์ เครื่องโสตทัศนูปกรณ์ เอกสารที่ใช้ในการฝึกอบรมเพียงพอ และทันสมัย	4.33	.654	มากที่สุด
20. ความเหมาะสมของสถานที่ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.38	.678	มากที่สุด
21. ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถเข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวก	4.42	.699	มากที่สุด
รวม	4.36	.588	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 21 ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถเข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 20 ความเหมาะสมของสถานที่ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ข้อที่ 18 การได้รับการอธิบาย ชี้แจง แนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และข้อที่ 19 ความพร้อม อุปกรณ์ เครื่องโสตทัศนูปกรณ์ เอกสารที่ใช้ในการฝึกอบรมเพียงพอ และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม

(n=280)

ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
22. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง หลากหลายช่องทาง ในการแนะนำผ่านสื่อต่าง ๆ	3.99	.810	มาก
23. การนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.06	.823	มาก
24. มีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรมมีความชัดเจนอย่างต่อเนื่อง	4.11	.818	มาก
รวม	4.05	.760	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 24 มีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรมมีความชัดเจนอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 23 การนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และข้อที่ 22 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง หลากหลายช่องทาง ในการแนะนำผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการจัดฝึกอบรม

(n=280)

ด้านการจัดฝึกอบรม	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
25. ความเหมาะสมของเนื้อหาหลักสูตร	4.40	.591	มากที่สุด
26. รูปแบบการจัดฝึกอบรมที่ทันสมัย	4.28	.695	มากที่สุด
27. วิทยากรมีความรู้ในหัวข้อที่ฝึกอบรม	4.63	.533	มากที่สุด
28. วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อธิบายอย่างชัดเจน ตรงประเด็น	4.58	.543	มากที่สุด
29. เอกสารและสื่อที่ใช้ประกอบการจัดฝึกอบรมมีความเพียงพอ	4.48	.644	มากที่สุด
รวม	4.47	.500	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการจัดฝึกอบรม โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 27 วิทยากรมีความรู้ในหัวข้อที่ฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 28 วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อธิบายอย่างชัดเจน ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ข้อที่ 29 เอกสารและสื่อที่ใช้ประกอบการจัดฝึกอบรมมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ข้อที่ 25 ความเหมาะสมของเนื้อหาหลักสูตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และข้อที่ 26 รูปแบบการจัดฝึกอบรมที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม

(n=280)

ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
30. ติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.04	.852	มาก
31. มีการติดตามการประเมินผลการให้บริการ	4.03	.900	มาก
32. ปรับปรุงการให้บริการ เพื่อดึงดูดให้ผู้ฝึกอบรมใหม่เพิ่มขึ้น และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	4.04	.786	มาก
33. มีการปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม ให้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ และตรงความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4.13	.751	มาก
รวม	4.05	.757	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 33 มีการปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม ให้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ และตรงความต้องการของ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 30 ติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ข้อที่ 32 ปรับปรุงการให้บริการ เพื่อดึงดูดให้ผู้ฝึกอบรมใหม่เพิ่มขึ้น และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และ ข้อที่ 31 มีการติดตามการประเมินผลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามเพศ

(n=280)

ระดับความพึงพอใจ ด้านการฝึกอบรม	ชาย (=93)		หญิง (n=187)		t	Sig.	ผลทดสอบ สมมติฐาน
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D			
ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม	4.32	.615	4.38	.575	-.782	.435	ไม่แตกต่าง
ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม	4.03	.746	4.06	.769	-.219	.827	ไม่แตกต่าง
ด้านการจัดฝึกอบรม	4.49	.531	4.46	.486	.529	.597	ไม่แตกต่าง
ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม	4.08	.737	4.04	.768	.463	.644	ไม่แตกต่าง
ภาพรวม	4.23	.553	4.23	.549	-.005	.996	ไม่แตกต่าง

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามเพศ ใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบโดยภาพรวม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม ด้านการจัดฝึกอบรม ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม ดังนั้น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมใน ยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามอายุ

(n=280)

ระดับความพึงพอใจ ด้านการฝึกอบรม	อายุ	n	\bar{x}	S.D	F	Sig.	ผลทดสอบ สมมติฐาน
ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม	น้อยกว่า 30 ปี	23	4.39	.411	3.733	.012	แตกต่างกัน
	30 – 39 ปี	80	4.54	.468			
	40 – 49 ปี	101	4.27	.652			
	ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป	76	4.29	.623			
ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม	น้อยกว่า 30 ปี	23	3.82	1.048	.779	.507	ไม่แตกต่างกัน
	30 – 39 ปี	80	4.07	.783			
	40 – 49 ปี	101	4.05	.768			
	ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป	76	4.09	.614			
ด้านการจัดฝึกอบรม	น้อยกว่า 30 ปี	23	4.40	.506	.654	.581	ไม่แตกต่างกัน
	30 – 39 ปี	80	4.52	.478			
	40 – 49 ปี	101	4.43	.527			
	ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป	76	4.48	.489			

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

(n=280)

ระดับความพึงพอใจ ด้านการฝึกอบรม	อายุ	N	\bar{x}	S.D	F	Sig.	ผลทดสอบ สมมติฐาน
ด้านติดตาม ประเมินผลฝึกอบรม	น้อยกว่า 30 ปี	23	3.83	.972	1.089	.354	ไม่แตกต่าง
	30 – 39 ปี	80	4.13	.746			
	40 – 49 ปี	101	4.08	.759			
	ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป	76	4.00	.690			
ภาพรวม	น้อยกว่า 30 ปี	23	4.11	.643	1.097	.351	ไม่แตกต่าง
	30 – 39 ปี	80	4.32	.503			
	40 – 49 ปี	101	4.21	.604			
	ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป	76	4.22	.486			

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล วิทยาลัยศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามอายุ ใช้การวิเคราะห์ One-way ANOVA ด้วยค่าสถิติ F-test ในการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล วิทยาลัยศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรมแตกต่างกันเพียงด้านเดียว คือ ความสัมพันธ์มีค่า Sig. เท่ากับ .012 ดังนั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม	\bar{x}	S.D	อายุ		
			30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป
30 – 39 ปี	4.54	.468	-	-.27147*	-.24441*
40 – 49 ปี	4.27	.652	.27147*	-	-
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	4.29	.623	.24441*	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม จำแนกตามอายุ พบว่า ในช่วงอายุต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลช่วงอายุ 30 – 39 ปี กับผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลช่วงอายุ 40 – 49 ปี และผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลช่วงอายุ 30 – 39 ปี กับผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลช่วงอายุ ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป โดยที่ผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลช่วงอายุ 30 – 39 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรมมากกว่าผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลช่วงอายุ 40 – 49 ปี และช่วงอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=280)

ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม	ระดับการศึกษา	n	\bar{x}	S.D	F	Sig.	ผลทดสอบสมมติฐาน
ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	4.80	.447	2.731	.044	แตกต่าง
	ปริญญาตรี	89	4.25	.538			
	ปริญญาโท	125	4.44	.606			
	ปริญญาเอก	61	4.34	.604			
ด้านหลักสูตรฝึกอบรม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	4.66	.745	1.251	.292	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	89	4.03	.789			
	ปริญญาโท	125	4.02	.747			
	ปริญญาเอก	61	4.09	.741			
ด้านการจัดฝึกอบรม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	4.80	.447	1.869	.135	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	89	4.38	.525			
	ปริญญาโท	125	4.51	.488			
	ปริญญาเอก	61	4.49	.481			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

(n=280)

ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม	ระดับการศึกษา	N	\bar{x}	S.D	F	Sig.	ผลทดสอบสมมติฐาน
ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	4.80	.447	1.797	.148	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	89	4.06	.743			
	ปริญญาโท	125	4.01	.722			
	ปริญญาเอก	61	4.08	.845			
ภาพรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	4.76	.521	1.867	.135	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	89	4.18	.555			
	ปริญญาโท	125	4.24	.519			
	ปริญญาเอก	61	4.25	.590			

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล วิทยาลัยศึกษาศาสตร์การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ One-way ANOVA ด้วยค่าสถิติ F-test ในการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล วิทยาลัยศึกษาศาสตร์การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรมแตกต่างกันเพียงด้านเดียวคือ ความสัมพันธ์มีค่า Sig. เท่ากับ .044 ดังนั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม	\bar{x}	S.D	ระดับการศึกษา		
			ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.80	.447	-	-.54719*	-
ปริญญาตรี	4.25	.538	.54719*	-	-.18719*
ปริญญาโท	4.44	.606	-	.18719*	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในช่วงระดับการศึกษาต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลระดับการศึกษาปริญญาตรี และผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลระดับการศึกษาปริญญาตรีกับผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลระดับการศึกษาปริญญาโท โดยที่ผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรมมากกว่าผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลระดับการศึกษาปริญญาโท และระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามอาชีพ

(n=280)

ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม	อาชีพ	n	\bar{x}	S.D	F	Sig.	ผลทดสอบสมมติฐาน
ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	191	4.42	.560	2.731	.008	แตกต่าง
	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	5	4.30	.647			
	พนักงานเอกชน	38	4.07	.670			
	อื่น ๆ	46	4.35	.569			
ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	191	4.17	.697	1.251	.000	แตกต่าง
	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	5	4.53	.447			
	พนักงานเอกชน	38	3.43	.890			
	อื่น ๆ	46	4.00	.675			
ด้านการจัดฝึกอบรม	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	191	4.55	.464	2.731	.000	แตกต่าง
	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	5	4.48	.481			
	พนักงานเอกชน	38	4.15	.603			
	อื่น ๆ	46	4.40	.452			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

(n=280)

ระดับความพึงพอใจ ด้านการฝึกอบรม	อาชีพ	n	\bar{x}	S.D	F	Sig.	ผลทดสอบ สมมติฐาน
ด้านติดตามประเมินผล ฝึกอบรม	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	191	4.12	.727	1.797	.000	แตกต่าง
	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	5	4.50	.353			
	พนักงาน เอกชน	38	3.59	.907			
	อื่น ๆ	46	4.13	.644			
ภาพรวม	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	191	4.32	.507	2.731	.000	แตกต่าง
	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	5	4.45	.451			
	พนักงาน เอกชน	38	3.81	.666			
	อื่น ๆ	46	4.22	.467			

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักงานการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ One-way ANOVA ด้วยค่าสถิติ F-test ในการทดสอบ โดยภาพรวมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักงานการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรมแตกต่างกัน ความสัมพันธ์มีค่า Sig. เท่ากับ .008 ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม ความสัมพันธ์มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ด้านการจัดฝึกอบรม ความสัมพันธ์มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม ความสัมพันธ์มีค่า Sig. เท่ากับ .000 และโดยภาพรวม ความสัมพันธ์มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ดังนั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม	\bar{x}	S.D	อาชีพ		
			รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	อื่น ๆ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	4.42	.560	-	-.35695*	-
พนักงานเอกชน	4.07	.670	.35695*	-	-.35695*
อื่น ๆ	4.35	.569	-	.28633*	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในอาชีพต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ กับผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพพนักงานเอกชน และผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพพนักงานเอกชนกับผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพอื่น ๆ โดยที่ผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม มากกว่าผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพพนักงานเอกชน และอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ หลักสูตรฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ด้านการประชาสัมพันธ์ หลักสูตรฝึกอบรม	\bar{x}	S.D	อาชีพ			
			รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	พนักงานเอกชน	อื่น ๆ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	4.17	.697	-	-	-.73592*	-
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	4.53	.447	-	-	-1.09474*	-
พนักงานเอกชน	3.43	.890	.73592*	1.09474*	-	-.56865*
อื่น ๆ	4.00	.675	-	-	.56865*	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในอาชีพต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ กับผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพพนักงานเอกชน ผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษา กับผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพพนักงานเอกชน และผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพพนักงานเอกชน กับผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพอื่น ๆ โดยที่ผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม มากกว่าผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานเอกชน และอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการจัดฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ด้านการจัด ฝึกอบรม	\bar{x}	S.D	อาชีพ		
			รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	อื่น ๆ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	4.55	.464	-	-.40339*	-
พนักงานเอกชน	4.15	.603	.40339*	-	-.2.4737*
อื่น ๆ	4.40	.452	-	.24737*	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการจัดฝึกอบรม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในอาชีพต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการจัดฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ กับผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพพนักงานเอกชน และผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพพนักงานเอกชน กับผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพอื่น ๆ โดยที่ผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม มากกว่าผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพพนักงานเอกชน และอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านติดตาม ประเมินผลฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ด้านติดตาม ประเมินผล ฝึกอบรม	\bar{x}	S.D	อาชีพ			
			รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	พนักงาน เอกชน	อื่น ๆ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	4.12	.727	-	-	-.52304*	-
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	4.50	.353	-	-	-1.09474*	-
พนักงาน เอกชน	3.59	.907	.52304*	.90132*	-	-.53175*
อื่น ๆ	4.13	.644	-	-	.53175*	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในอาชีพต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจด้านการ ฝึกอบรม ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ กับผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพพนักงาน เอกชน ผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษา กับผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพพนักงาน เอกชน และผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพพนักงานเอกชน กับผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพอื่น ๆ โดยที่ ผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษามีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม มากกว่าผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ อาชีพ พนักงานเอกชน และอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

ภาพรวม	\bar{x}	S.D	อาชีพ			
			รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	พนักงาน เอกชน	อื่น ๆ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	4.32	.507	-	-	-.50483*	-
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	4.45	.451	-	-	-.637776*	-
พนักงาน เอกชน	3.81	.666	.50483*	.63776*	-	-.40852*
อื่น ๆ	4.22	.467	-	-	.40852*	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในภาพรวม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในอาชีพต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ กับผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพพนักงานเอกชน ผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษา กับผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพพนักงานเอกชน และผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพพนักงานเอกชน กับผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลอาชีพอื่น ๆ โดยที่ผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม มากกว่าผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานเอกชน และอาชีพอื่น ๆ

ดังนั้น ผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยภาพรวมของระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่อระดับพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t-value	P value
ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ทั้ง 5 ด้าน	0.912	0.822	24.026	0.000*
ค่าคงที่	0.416		2.597	0.010*
R = 0.822 ^a R ² = 0.675 F = 577.269 P value = <0.000*				

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Enter พบว่าระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่อระดับพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P value < 0.000*) ซึ่งค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด ได้แก่ ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้าน สามารถอธิบายระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ได้ร้อยละ 67.5 (R² = .675) สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$(\text{ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม}) = 0.416 + 0.912(\text{ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม})$$

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมส่งผลต่อระดับพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล วิทยาลัยศึกษานักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม 5 ด้าน

ตัวแปรอิสระ ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม	ระดับพึงพอใจด้านการฝึกอบรม			
	B	Beta	t-value	P value
การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น	0.092	0.120	2.676	0.008
ความต้องการของแต่ละบุคคล	0.106	0.047	2.247	0.025
ประสบการณ์ในอดีต	0.178	0.042	4.264	0.000
ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ	0.388	0.040	9.723	0.000
ราคา	0.119	0.33	3.626	0.000
ค่าคงที่	0.546		3.078	0.002
R = 0.843 ^a R ² = 0.710 F = 134.073 P value = <0.000				

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Enter พบว่า การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ และราคา มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล วิทยาลัยศึกษานักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P value < 0.000) ซึ่งตัวแปรทั้ง 5 ด้านสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ได้ร้อยละ 71 (R² = 0.710) โดยข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม มากที่สุด รองลงมา คือ ประสบการณ์ในอดีต ราคา การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ตามลำดับ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 (\text{ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม}) &= 0.546 + 0.092(\text{การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น}) \\
 &+ 0.106(\text{ความต้องการของแต่ละบุคคล}) \\
 &+ 0.178(\text{ประสบการณ์ในอดีต}) \\
 &+ 0.388(\text{ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ}) \\
 &+ 0.119(\text{ราคา})
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่อระดับพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม 5 ด้าน

ตัวแปรอิสระ ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม	ระดับพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม			
	B	Beta	t-value	P value
การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น	-0.004	-0.005	-0.086	0.931
ความต้องการของแต่ละบุคคล	0.192	0.156	2.778	0.006
ประสบการณ์ในอดีต	0.238	0.240	3.915	0.000
ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ	0.161	0.182	2.768	0.006
ราคา	0.226	0.269	4.725	0.000
ค่าคงที่	0.927		3.579	0.000
R = 0.679 ^a R ² = 0.461 F = 46.895 P value = <0.000				

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Enter พบว่า การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ และราคา มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P value < 0.000) ซึ่งตัวแปรทั้ง 5 ด้านสามารถอธิบายผลระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม ได้ร้อยละ 46 (R² = 0.461) โดยราคา ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม มากที่สุด รองลงมา คือ ประสบการณ์ในอดีต ความต้องการของแต่ละบุคคล ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ตามลำดับ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 (\text{ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม}) &= 0.927 + 0.004(\text{การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น}) \\
 &+ 0.192(\text{ความต้องการของแต่ละบุคคล}) \\
 &+ 0.238(\text{ประสบการณ์ในอดีต}) \\
 &+ 0.161(\text{ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ}) \\
 &+ 0.226(\text{ราคา})
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่อระดับพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม 5 ด้าน

ตัวแปรอิสระ ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม	ระดับพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม			
	B	Beta	t-value	P value
การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น	0.083	0.078	1.593	0.112
ความต้องการของแต่ละบุคคล	0.045	0.028	0.625	0.533
ประสบการณ์ในอดีต	-0.029	-0.023	-0.464	0.643
ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ	0.852	0.745	14.108	0.000
ราคา	0.022	0.020	0.445	0.657
ค่าคงที่	0.039		0.145	0.885
R = 0.808 ^a R ² = 0.652 F = 102.838 P value = <0.000				

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Enter พบว่า การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ และราคา มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P value < 0.000) ซึ่งตัวแปรทั้ง 5 ด้านสามารถอธิบายผลระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม ได้ร้อยละ

65 ($R^2 = 0.652$) โดยข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม มากที่สุด รองลงมา คือ การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ราคา ตามลำดับ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} (\text{ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม}) &= 0.039 + 0.083(\text{การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น}) \\ &+ 0.045(\text{ความต้องการของแต่ละบุคคล}) \\ &+ 0.029(\text{ประสบการณ์ในอดีต}) \\ &+ 0.852(\text{ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ}) \\ &+ 0.022(\text{ราคา}) \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่อระดับพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการจัดฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม 5 ด้าน

ตัวแปรอิสระ ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม	ระดับพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการจัดฝึกอบรม			
	B	Beta	t-value	P value
การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น	0.075	.0108	1.992	0.047
ความต้องการของแต่ละบุคคล	0.092	0.088	1.759	0.080
ประสบการณ์ในอดีต	0.350	0.414	7.600	0.000
ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ	0.130	0.173	2.950	0.003
ราคา	0.106	0.148	2.926	0.004
ค่าคงที่	1.285		6.556	0.000
R = 0.758 ^a R ² = 0.574 F = 73.889 P value = <0.000				

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Enter พบว่า การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ และราคา มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการจัดฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P value < 0.000) ซึ่งตัวแปรทั้ง 5 ด้านสามารถอธิบายผลระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการจัดฝึกอบรม ได้ร้อยละ 57 (R² = 0.574) โดยประสบการณ์ในอดีต ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการจัดฝึกอบรม มากที่สุด รองลงมา คือ ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ ราคา การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ตามลำดับ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้ (ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม) = 1.285 + 0.075(การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น)

$$+ 0.092(\text{ความต้องการของแต่ละบุคคล})$$

$$+ 0.350(\text{ประสบการณ์ในอดีต})$$

$$+ 0.130(\text{ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ})$$

$$+ 0.106(\text{ราคา})$$

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่อระดับพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม 5 ด้าน

ตัวแปรอิสระ ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม	ระดับพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม			
	B	Beta	t-value	P value
การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น	0.213	0.202	3.397	0.001
ความต้องการของแต่ละบุคคล	0.097	0.061	1.119	0.264
ประสบการณ์ในอดีต	0.153	0.119	1.999	0.047
ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ	0.408	.0358	5.586	0.000
ราคา	0.121	0.112	2.026	0.044
ค่าคงที่	-0.064		-0.198	0.843
R = 0.699 ^a R ² = 0.488 F = 52.318 P value = <0.000				

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Enter พบว่า การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ และราคา มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P value < 0.000) ซึ่งตัวแปรทั้ง 5 ด้านสามารถอธิบายผลระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม ได้ร้อยละ 48 ($R^2 = 0.488$) โดยข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม มากที่สุด รองลงมา คือ การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ราคา ประสบการณ์ในอดีต ความต้องการของแต่ละบุคคล ตามลำดับ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} (\text{ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม}) &= 0.064 + 0.213(\text{การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น}) \\ &+ 0.097(\text{ความต้องการของแต่ละบุคคล}) \\ &+ 0.153(\text{ประสบการณ์ในอดีต}) \\ &+ 0.408(\text{ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ}) \\ &+ 0.121(\text{ราคา}) \end{aligned}$$

ดังนั้น ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชซึ่งผู้วิจัย ขอเสนอสรุปผลของการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย สามารถสรุปประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานได้ ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.80 เป็นเพศชาย ร้อยละ 33.20 มีช่วงอายุส่วนใหญ่ ช่วง 40 - 49 ปี ร้อยละ 36.10 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 30 - 39 ปี ร้อยละ 28.60 อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.10 และน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 8.20 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 44.60 รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นร้อยละ 31.80 ระดับการศึกษาปริญญาเอก เป็นร้อยละ 21.80 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นร้อยละ 1.80 และมีอาชีพส่วนใหญ่รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 68.20 รองลงมาอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 16.40 อาชีพพนักงานเอกชน ร้อยละ 13.60 และอาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษา ร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่าทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ย 4.19 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความต้องการของแต่ละบุคคล ค่าเฉลี่ย 4.47 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาประสบการณ์ในอดีต ค่าเฉลี่ย 4.32 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.12 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และ ราคา ค่าเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ และสามารถพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

5.1.2.1 การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อเสียของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ข้อเสียของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และ ได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่น เช่น เพื่อน คนรู้จัก ผู้ผ่านการฝึกอบรม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

5.1.2.2 ความต้องการของแต่ละบุคคล โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ต้องการนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เพื่อเพิ่มโอกาส

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับวิทยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับ ผู้เข้าฝึกอบรมท่านอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

5.1.2.3 ประสบการณ์ในอดีต โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ต้องการนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เพื่อเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับวิทยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เข้าฝึกอบรมท่านอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

5.1.2.4 ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เนื้อหาที่มีความถูกต้อง และครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลแต่ละสื่อมีความเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และ มีการประชาสัมพันธ์ และโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น Social Media ไปสเตอร์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

5.1.2.5 ราคา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ราคาที่เหมาะสมกับหลักสูตรการอบรมเมื่อเทียบกับคุณภาพประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก รองลงมา ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับหลักสูตรการอบรมเมื่อเทียบกับสถาบันอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และราคาถูกกว่าสถาบันฝึกอบรมอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ทั้ง 4 ด้าน ค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการจัดฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 4.47 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 4.05 ในระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ และสามารถพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

5.1.3.1 ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถเข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความเหมาะสมของสถานที่ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด การได้รับการอธิบาย ชี้แจง แนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับความคิดเห็น

มากที่สุด และความพร้อม อุปกรณ์ เครื่องโสตทัศนูปกรณ์ เอกสารที่ใช้ในการฝึกอบรมเพียงพอ และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมากความคิดเห็นที่สุด ตามลำดับ

5.1.3.2 ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรมมีความชัดเจนอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก รองลงมา ได้แก่ การนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และช่องทางการประชาสัมพันธ์ ได้อย่างทั่วถึง หลากหลายช่องทาง ในการแนะนำผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

5.1.3.3 ด้านการจัดฝึกอบรม โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า วิทยากรมีความรู้ในหัวข้อที่ฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อธิบายอย่างชัดเจน ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เอกสารและสื่อที่ใช้ประกอบการจัดฝึกอบรมมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ความเหมาะสมของเนื้อหาหลักสูตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และรูปแบบการจัดฝึกอบรมที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ตามลำดับ

5.1.3.4 ด้านติดตามประเมินผลฝึกอบรม โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีการปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม ให้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ และตรงความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก รองลงมา ได้แก่ ติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ปรับปรุงการให้บริการ เพื่อดึงดูดให้ผู้ฝึกอบรมใหม่เพิ่มขึ้น และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และมีการติดตามการประเมินผลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากตามลำดับ

5.1.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ตามลำดับดังนี้

5.1.4.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แยกตามเพศชาย เพศหญิง โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียงด้านเดียว จำแนกตามอาชีพ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

5.1.4.2 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R^2 เท่ากับ .710 กล่าวได้ว่า ความเป็นไปได้ของการตั้งสมมติฐานว่า ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมมีผลกับระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ในยุคดิจิทัลกรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ร้อยละ 71.0 ซึ่งมีความสามารถในการทำนาย ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการและราคาที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ อภิปรายผลได้ดังนี้

จากการสมมติฐานที่ 1 ผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมในยุคดิจิทัลที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนศักดิ์ กำหนดแน (2563) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการองค์กรที่จัดฝึกอบรม พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการองค์กรที่จัดฝึกอบรม เนื่องจากในยุคปัจจุบันคนในช่วงวัยระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน ๆ แสดงให้เห็นถึงทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองตามประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับตามระดับของความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้แตกต่างกัน

จากการสมมติฐานที่ 2 ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ความคาดหวังด้านการฝึกอบรม ได้แก่ การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ และราคา โดยปัจจัยทั้ง 5 ตัว สามารถร่วมกันทำนายระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ได้ร้อยละ 71.0.7 ($R^2 = .710$) โดยข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการส่งผลมากที่สุด รองลงมา คือ ประสบการณ์ในอดีต ราคา การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ตามลำดับ เนื่องจากในยุคปัจจุบัน ข่าวสารจากสื่อ และจากผู้ให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง สำนักการศึกษาต่อเนื่องต้องมีการประชาสัมพันธ์ และโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น Social Media โปสเตอร์ และปรับปรุงข้อมูลให้มีความถูกต้อง เป็นข้อมูล ณ ปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัชฎกร พรภาณวิษุ (2540, น.6) เรื่องความคาดหวังในการรับบริการกล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคล

อื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลผู้ให้บริการนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้ ความพึงพอใจโดยส่วนใหญ่อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก

5.3 ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการต่อสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ควรพิจารณาปรับปรุงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยนี้

จากการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ และราคา มีผลต่อกับระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ดังนั้น สำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เสนอคุณภาพด้านการฝึกอบรมที่ผู้ฝึกอบรมคาดหวังไว้ ผู้ฝึกอบรมจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการฝึกอบรม ได้จากประสบการณ์ในอดีต และจากการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการฝึกอบรมของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง หลังจากใช้บริการแล้ว ผู้ฝึกอบรมจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังด้านการฝึกอบรมที่ได้รับ ดังนั้นถ้าคุณภาพอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าบริการที่ผู้ฝึกอบรมลูกค้าคาดหวัง แสดงว่าคุณภาพด้านการฝึกอบรมไม่ดี ซึ่งส่งผลให้ผู้ฝึกอบรมเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือสูงกว่าบริการที่ผู้ฝึกอบรมคาดหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการด้านการฝึกอบรมดีและส่งผลให้ผู้ฝึกอบรมเกิดความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรมยังส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ และทำให้ผู้ฝึกอบรมกลับมาใช้บริการซ้ำ คุณภาพด้านการฝึกอบรมต้องมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างความเชื่อถือ และความเชื่อมั่นให้กับผู้ฝึกอบรม สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความประทับใจให้กับผู้ฝึกอบรมและเตรียมพร้อมพัฒนาปรับปรุงคุณภาพด้านการฝึกอบรมต่าง ๆ ทำให้เกิดความสำเร็จ สามารถเตรียมพร้อมการเข้าสู่ยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรวิจัยเชิงคุณภาพจากผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล เนื่องจากการวิจัยเชิงปริมาณ มีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม และนำข้อมูลไปแก้ไขและพัฒนาในการทำวิจัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

5.3.2.2 ควรศึกษาเรื่องการข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสื่อด้านการฝึกอบรม ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการฝึกอบรมของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้นำมาวางแผนการประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤตยา บัวงาม. (2546). *ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. [ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Econ_Ed/Ratchaneeporn_N.pdf
- กาญจนา สุภรพันธ์. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการฝึกอบรมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด*. [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Kannika_M.pdf
- จิตรานุช น้อยสุทธิสกุล, นเรศ สิงห์ครามเขต และจารุวัตร จิตตเสถียร. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการวิชาการของศูนย์บริการวิชาการแบบจัดหารายได้*. [รายงานการวิจัย]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. คลังข้อมูลงานวิจัยและผลงานทางวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. <https://shorturl.asia/mcqMD>.
- ชิษณุกร พรภาณุวิบูลย์. (2540). *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่*. [รายงานการวิจัย] มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชรีณี เดชจินดา. (2535). *ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจ*.
<https://www.gotoknow.org/blogs/posts/492000>
- ชรีณี เดชจินดา. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง*. (ม.ป.ป.). Novabizz.
https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm
- ธนศักดิ์ กำหนดแน่. (2563). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดฝึกอบรมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
<http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/967/1/gs601130334.pdf>
- ประมะ สตะเวทิน. (2540). *หลักนิเทศศาสตร์*. รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- पालวัฒน์ เกษมสันต์ ณ อยุธยา. (2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมหลักสูตร Public Training ของสำนักงานการศึกษาต่อเนื่องมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 3(3), 1028-1036
- พิไลวรรณ จันทรสุกรี. (2540). ความคาดหวังในงานของนักศึกษาพยาบาลปีที่สี่วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนีใน เขตภาคเหนือ. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. วารสารเกษมบัณฑิต. 18(1), 219-232. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jkbu/article/view/87454/71394>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2540). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มะแอน ราโอ. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังในการศึกษาต่อของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม จังหวัดปัตตานี. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. PSU Knowledge Bank. <https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2010/6739>
- ยุพดี สันติวุฒน์. (2546). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาของนักศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร. [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่]. สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. <https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:102227>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2539. อักษรเจริญทัศน์.
- รุ่งรัมย์ แซ่มสวัสดี. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์. [ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วชิรวีชร งามละม่อม. (2558, 15 กันยายน). แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์. http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_11.html
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา (เขี้ยวหลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริเพ็ญ นัยชิต. (2540). ความคิดเห็นของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลางของการท่าเรือแห่งประเทศไทยรถ. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์]. สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, สุภาพงษ์ ญาณไพศาล, อัญชญา แสงแก้ว, และ เว่ย หยาง. (2563).
คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษา.
วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม, 10(1), 64-72.3
- สำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2563). *เกี่ยวกับเรา*.
<https://oce.stou.ac.th/about-us/>
- สุชานันท์ เปรมกมลธรรม. (2546). *ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย
จำกัด (มหาชน)*. [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. มหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ
- สุธีรา อัมพาผล และ ปฏิพัทธ์ จันทรรุ่งเรือง. (2558). ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้
บริการหลักสูตรข้าราชการที่ดี: กรณีศึกษากระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. *RMUTP
Research Journal Humanities and Social Sciences*, 1(1), 1-11.
- สภาภรณ์ อ้วนอง. (2561, 25 เมษายน) *แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ*. Kru.pueng.
http://supapornouinong.blogspot.com/2018/04/blog-post_47.html
- อารี พันธมณี. (2546). *จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน*. ไยใหม่.
- Clay, R. (1988). *Chambers English Dictionary*. Bunay Suffolk.
- DeFleur, Melvin. (1996). *Theories of Mass Communication*. Houghton Mifflin.
<https://worldradiohistory.com/BOOKSHELF-ARH/Commentary/Theories-of-Mass-Communication-De-Fleur-2nd-1966.pdf>
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2004). *Service management: Operations, strategy, and information technology*. Irwin/McGraw-Hill.
- Kenneth N. W, & Gary P. L. (1983). Developing and Training Human Resources in Organizations. *The Academy of Management Review*, 8(1), 163-166.
<https://www.jstor.org/journal/acadmanarevi>
- Kotler, P. & Anderson, A. R. (1987). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations*. Prentice-Hall.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. (1999). *Principles of service marketing and management*. Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *64(1)*, 12-40.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Prentice, G., Brady, J. & McLaughlin, C. (2018). Education Service Quality, Value and Satisfaction on Student Customer Intentions and Behaviour. *DBS Business Review*, 2, 89-112. <https://shorturl.asia/NRzYB>. <https://doi.org/10.22375/dbr.v2i0.27>
- Vroom, V.H. (1994). *Work and Motivation*. John Wiley and Sons.
- Webster, N. (1999). *Webster 's New Twentieth Century Dictionary of the EnglishLanguage*. Simon & Schuster.
- Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. Harper& Row.
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. (2000). *Service marketing: Integrating customer focus across the firm*. (2 nd ed.). Irwin McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรม
ในยุคดิจิทัล

กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล
กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำชี้แจง : การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ซึ่งข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ผลเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนา
การฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคต่อไป ทั้งนี้ จากการตอบแบบสอบถามจะไม่นำไปอ้างระบุถึงตัว
บุคคลไม่ว่ากรณีใด ๆ นำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ น้อยกว่า 30 ปี 30 – 39 ปี
 40 – 49 ปี ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
4. อาชีพ รัฐบาล / รัฐวิสาหกิจ
 นักเรียน นิสิต นักศึกษา
 รับจ้างทั่วไป
 พนักงานเอกชน
 อาชีพอิสระ / ค้าขาย
 อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาเกณฑ์ของระดับ ดังนี้

- (1) หมายถึง ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- (2) หมายถึง ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับน้อย
- (3) หมายถึง ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง
- (4) หมายถึง ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก
- (5) หมายถึง ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด

ที่	ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
		ระดับมากที่สุด (5)	ระดับมาก (4)	ระดับปานกลาง (3)	ระดับน้อย (2)	ระดับน้อยที่สุด (1)
การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น						
1	ได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่น เช่น เพื่อน คนรู้จัก ผู้ผ่านการฝึกอบรม เป็นต้น					
2	ชื่อเสียงของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง					
3	ชื่อเสียงของวิทยากร					
ความต้องการของแต่ละบุคคล						
1	ต้องการนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้					
2	ต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
3	เพื่อเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
4	ต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เข้าฝึกอบรมท่านอื่น					
5	ต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับวิทยากร					

ที่	ระดับความคาดหวังด้านการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
		ระดับ มาก ที่สุด (5)	ระดับ มาก (4)	ระดับ ปาน กลาง (3)	ระดับ น้อย (2)	ระดับ น้อย ที่สุด (1)
ประสบการณ์ในอดีต						
1	หลักสูตรมีคุณภาพ ตรงกับความต้องการ					
2	วิทยากรสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ได้อย่างชัดเจน					
3	นำความรู้ที่ได้จากฝึกอบรมไปประยุกต์กับการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง					
ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ						
1	มีการประชาสัมพันธ์ และโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น Social Media पोสเตอร์ เป็นต้น					
2	ข้อมูลแต่ละสื่อมีความเป็นปัจจุบัน					
3	เนื้อหาที่มีความถูกต้อง และครบถ้วน					
ราคา						
1	ราคาถูกกว่าสถาบันฝึกอบรมอื่น					
2	ราคาเหมาะสมกับหลักสูตรการอบรมเมื่อเทียบกับสถาบันอื่น					
3	ราคาที่เหมาะสมกับหลักสูตรการอบรมเมื่อเทียบกับคุณประโยชน์ที่ได้รับ					

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ของผู้เข้าฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาเกณฑ์ของระดับ ดังนี้

- (1) หมายถึง ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- (2) หมายถึง ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับน้อย
- (3) หมายถึง ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง
- (4) หมายถึง ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก
- (5) หมายถึง ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด

ที่	ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
		ระดับ มาก ที่สุด (5)	ระดับ มาก (4)	ระดับ ปาน กลาง (3)	ระดับ น้อย (2)	ระดับ น้อย ที่สุด (1)
ด้านการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรม						
1	การได้รับการอธิบาย ชี้แจง แนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม					
2	ความพร้อม อุปกรณ์ เครื่องโสตทัศนูปกรณ์ เอกสารที่ใช้ในการฝึกอบรมเพียงพอ และทันสมัย					
3	ความเหมาะสมของสถานที่ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
4	ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถเข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวก เช่น การลงทะเบียน การติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ เป็นต้น					
ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม						
1	ช่องทางการประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง หลากหลายช่องทาง ในการแนะนำผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของสำนัก ไปสเตอร์ เป็นต้น					
2	การนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น Line OA Chatbox Facebook เป็นต้น					
3	มีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรมมีความชัดเจนอย่างต่อเนื่อง					

ที่	ระดับความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
		ระดับ มาก ที่สุด (5)	ระดับ มาก (4)	ระดับ ปาน กลาง (3)	ระดับ น้อย (2)	ระดับ น้อย ที่สุด (1)
ด้านการจัดฝึกอบรม						
1	ความเหมาะสมของเนื้อหาหลักสูตร					
2	รูปแบบการจัดฝึกอบรมที่ทันสมัย					
3	วิทยากรมีความรู้ในหัวข้อที่ฝึกอบรม					
4	วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อธิบายอย่างชัดเจน ตรง ประเด็น					
5	เอกสารและสื่อที่ใช้ประกอบการจัดฝึกอบรมมีความเพียงพอ					
ด้านติดตามประเมินผล ฝึกอบรม						
1	ติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้					
2	มีการติดตามการประเมินผลการให้บริการ					
3	ปรับปรุงการให้บริการ เพื่อดึงดูดให้ผู้ฝึกอบรมใหม่เพิ่มขึ้น และมี การติดตามผลอย่างต่อเนื่อง					
4	มีการปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม ให้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ และตรงความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม					

ตอนที่ 3 : ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข
หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



สำนักการศึกษาคณะ	
วันที่	29/64
วันที่	03 พย. 2565
เวลา	9.36 น.

ที่ บธ.ม.0402(1)/1006

29 ตุลาคม 2565

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักการศึกษาต่อเนื่อง

ด้วย นางสาวชนันธัญญ์ รัตนภิญโญทิพย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ ดิจิทัล ได้ทำการศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูล ในรายวิชาการศึกษารายบุคคล (Individual Study) เรื่อง “ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสำนัก การศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช”

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษา ดำเนินการเก็บข้อมูลของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้วยการตอบแบบสอบถามออนไลน์ การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการ เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 ถึง 30 พฤศจิกายน 2565 เพื่อใช้ประกอบการศึกษาเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เขียน ผู้อำนวยการสำนักการศึกษาต่อเนื่อง

เพื่อโปรด พื่อมทท/นิตตมมท/๑๖๖.๕

๓ พค ๖๕

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวิทย์ ทิพรส)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

๓ พค ๖๕

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 339

(นางสาวชนันธัญญ์ รัตนภิญโญทิพย์ โทร 085 555 6541)

๓ พค ๖๕

๓ พค ๖๕

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ - นามสกุล ชนันธัญญ์ รัตนภิญโญทิพย์
- ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2552 ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สถิติประยุกต์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ประสบการณ์ทำงาน
พ.ศ. 2565 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ทุนการศึกษา
พ.ศ. 2564 ทุนข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและวิสาหกิจเอกชน