

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะประชากรของผู้เรียน e-Learning บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด และเพื่อศึกษาประเภทเนื้อหาวิชา รูปแบบการนำเสนอเนื้อหา ช่องทางการติดต่อสื่อสาร วิธีการประเมินผล และผลตอบแทนที่ผู้เรียนพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้เรียน e-Learning ของบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด จำนวน 269 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียน e-Learning บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 25-30 ปี ส่วนใหญ่การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประเภทผู้เรียนส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มาแล้ว 5-10 ปี ผู้เรียนใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ตใช้ส่วนตัว เคยเรียน e-Learning ที่อื่นมาก่อน ส่วนใหญ่เรียน e-Learning ที่บ้าน และใช้เวลาในการเรียน e-Learning ไม่เกิน 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ผู้เรียน e-Learning บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด มีความพึงพอใจในการเรียน e-Learning ภาพรวมด้านรูปแบบการนำเสนอเนื้อหา ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจด้านประเภทเนื้อหาวิชา ด้านวิธีการประเมินผล และด้านผลตอบแทนในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ผู้เรียน e-Learning บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ที่อยู่ประเภทผู้เรียน และสถานที่เรียน e-Learning ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเรียน e-Learning โดยภาพรวมแตกต่างกัน (2) ด้านประเภทเนื้อหาวิชา ผู้เรียนที่มีอายุประเภทผู้เรียน และความเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ตใช้ส่วนตัวต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน (3) ด้านรูปแบบการนำเสนอเนื้อหา ผู้เรียนที่มีอายุประเภทผู้เรียน และประสบการณ์ในการเรียน e-Learning ที่อื่นมาก่อนต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน (4) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ผู้เรียนที่มีความเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ตใช้ส่วนตัว และสถานที่เรียน e-Learning ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน (5) ด้านวิธีการประเมินผล ผู้เรียนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน (6) ด้านผลตอบแทน ผู้เรียนที่มี เพศ และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

The aim of this research is to study the learners of e-Learning Programs of Thai Life Insurance Co., Ltd. and to analyze the e-Learners' level of gratification on the subject matter, content presentation, channels of communication, evaluation methods and rewards. The sample group selected for this research consists of 269 learners of e-Learners Programs of Thai Life Insurance. Questionnaires are used as a tool to gather the information. The statistics used for analysis are the explanation of frequency, percentages, averages, standard deviations and hypothesis t-test and a one-way analysis of variance (ANOVA). The research shows that learners of e-Learning Programs of Thai Life Insurance are mostly women. Their age-range is 25-30 years. In most cases, their education

is lower than Bachelor's degree. The majority of the types of learners are school and university students and the general population. They have 5-10 years of computer experience. These learners use the Internet more than 20 hours a week and most of them own personal computers with Internet capacity. Most of them spend no more than 1 hour per week studying e-Learning Programs at home. The learners of e-Learning Programs of Thai Life Insurance show medium levels of gratification with respect to the overall presentation of the content and communication channels. However, they are highly satisfied with the subject matter, the evaluation methods and rewards.

The hypothesis test results show that (1) those learners of e-Learning Programs of Thai Life Insurance who are in different types of learners and places are satisfied with the overall e-Learning at different levels. (2) Regarding subject matter, those learners who are different in age, types of learners and ownership of personal computers with Internet capacity show different levels of gratification. (3) Regarding content presentation, those learners who are of different types of learners and those who had previous experience with e-Learning from other places show different levels of gratification. (4) In regard to channels of communication, there are differences in levels of gratification between those learners who own personal computers with Internet capacity and those who study e-Learning Programs in different places. (5) In reference to evaluation methods, learners who are different in gender show different levels of gratification. (6) Finally, concerning rewards, learners who differ in gender and have varying degrees of Internet experience show different levels of gratification.