# บทที่ 1

# บทนำ

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ประกอบอาชีพทุกสาขาต้องเรียนรู้ ศึกษาความก้าวหน้าของวิชาการ ความชำนาญ ตลอดจนทัศนคติ พฤติกรรมที่เกื้อกูลการปฏิบัติงานให้เกิดผลดี มีประสิทธิภาพเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ถือว่าเป็นกิจกรรมอันสำคัญยิ่งอย่างหนึ่งของการพัฒนาการบริหาร (Management Development) เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์การ (Organization Development) และนำองค์การไปสู่องค์การเอื้อการเรียนรู้ (Learning Organization) (อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2542) รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดหลักของนโยบายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งมีค่าและควรพัฒนาในทุกองค์การ

ในปัจจุบันรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรมีหลากหลายรูปแบบ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้อย่างเหมาะสมและคลอบคลุม ทั้งด้านการเรียนรู้ได้ด้วยตนเองการฝึกอบรมทางไกล การใช้สื่อ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาเอื้ออำนวยให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ สามารถนำมาและจัดหาได้ถึงที่บ้าน สามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมได้ รวมทั้งผู้เข้ารับการอบรมสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลาตามความต้องการ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีผลทำให้รูปแบบของการฝึกอบรมในปัจจุบันเริ่มเปลี่ยนไปจากเดิม

แนวทางหนึ่งของการฝึกอบรมที่สามารถตอบสนองการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรมได้เป็นอย่างดี คือการฝึกอบรมที่ให้ผู้เข้ารับการอบรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Directed Learning: SDL) ร่วมกับการใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพและการออกแบบรูปแบบการอบรมที่เหมาะสมกับผู้อบรมแต่ละคนจะสามารถทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีคุณภาพ โดยการเรียนรู้ด้วยตนเองจะเป็นการพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ครอบคลุมขอบข่ายของการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2542) การฝึกอบรมที่สามารถนำมาใช้ในการเรียนรู้ด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในปัจจุบัน คือ การฝึกอบรมผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ที่สามารถออกแบบรูปแบบการเรียน สามารถตอบสนองผู้เข้ารับการอบรมได้ตามความต้องการและมีผลต่อการเรียนรู้และการคิดของผู้เข้ารับการ อบรมได้เป็นอย่างดี

คอมพิวเตอร์กับการฝึกอบรม เป็นความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงที่มีบทบาทอย่างยิ่งต่อรูปแบบการเรียนรู้ในสังคมยุคใหม่ ซึ่งเป็นยุคที่เป็นโลกดิจิตอล ที่เต็มไปด้วยข้อมูลข่าวสารทุกหน่วยงานต้องการคนที่มีความรู้ ความสามารถ ที่สามารถปรับเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่ได้รับให้เป็นความรู้ที่เอื้อประโยชน์ต่อหน่วยงานและสังคมได้ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมมีผลอย่างยิ่งต่อการจัดการศึกษาที่จะต้องผลิตบุคคลให้มีการใฝ่รู้ ใฝ่เรียน และสามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้อยู่ในสังคมโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เทคโนโลยีเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ได้ถูกนำมาใช้ทางการศึกษาเกือบ 40 ปีมาแล้ว (ค.ศ. 1966 จนถึงปัจจุบัน) (Hmelo,1989-1990) ในรูปแบบของคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer-Assisted Instruction : CAI) ซึ่งถูกนำมาใช้ในการเรียนการสอนอย่างได้ผล เนื่องจากมีคุณลักษณะที่สำคัญในการสอน 5 ประการ คือ มีจุดมุ่งหมายเฉพาะของ หน่วยย่อยในการเรียน กิจกรรมการเรียนรู้ การเรียนรู้ได้ตามความสามารถ ความถนัดและได้รับผลป้อนกลับ รวมทั้งมี ปฏิสัมพันธ์ ระหว่างโปรแกรมกับผู้เรียนมากขึ้น (Alessi and Trollip,1991) และมีผลสัมฤทธิ์ต่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผลที่ดี

คอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่นำมาใช้ในการฝึกอบรมมีข้อจำกัดต่าง ๆ อยู่บ้างทั้งในปัจจัยด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และแยกตัวออกจากสังคมของผู้เข้ารับการอบรม การมีส่วนร่วมของวิทยากรในการฝึกอบรมลดน้อยลง รวมทั้ง ผู้เข้ารับการอบรมที่มีผลการเรียนในระดับปานกลางจะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ต่ำลง เนื่องจากงานวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาเฉพาะประสิทธิผลการเรียนของผู้เข้ารับการ อบรมที่มีผลการเรียนสูงและต่ำเท่านั้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคอมพิวเตอร์ช่วยสอนไม่สามารถตอบสนองให้กับผู้เข้ารับการอบรมที่มีผลการเรียนในทุกกลุ่มได้ (Thomas, 1998 ; Hativa,1996) และในปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีการพัฒนาการใช้คอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น มีการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ทั่วโลกเข้าด้วยกัน เพื่อให้คอมพิวเตอร์ทุกเครื่องหรือทุกเครือข่าย สามารถติดต่อกันได้ ซึ่งการเชื่อมเครือข่ายคอมพิวเตอร์นี้จะทำให้ผู้ใช้สามารถรับส่งข่าวสาร ข้อมูลรูปแบบต่าง ๆ ถึงกันได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ อินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถนำมาเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสามารถนำ ข้อมูลการศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั่วโลกมาใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว โดยบริการการรับส่งข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ทำได้ 2 ลักษณะ คือ Synchronous เป็นลักษณะของการรับส่งข่าวสารข้อมูลที่ผู้ส่งและผู้รับสามารถติดต่อกันในเวลาเดียวกันหรือพร้อมกัน เช่น บริการการพูดคุยสนทนา (Chat ) บริการรับส่งข้อความ เสียง ภาพ และภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น และ Asynchronous เป็นลักษณะของการรับส่งข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับ และผู้ส่งไม่จำเป็นต้องทำงานพร้อมกัน เช่น บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) กลุ่มสนทนา (Newsgroup) และบริการเวิลด์ ไวด์ เว็บ (World Wide Web : www) เป็นต้น (วิชุดา รัตนเพียร, 2542) และจากคุณสมบัติของอินเตอร์เน็ตนี้เองที่สามารถนำมาใช้ในการฝึกอบรมเพื่อการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง รวมทั้งสามารถลดช่องว่างของการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน ดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

ในปัจจุบันการฝึกอบรมผ่านเว็บ (Web-Based Training: WBT) เป็นรูปแบบหนึ่งในการฝึกอบรมผ่านเว็บโดยใช้บริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ซึ่งมีคุณสมบัติต่าง ๆ ของอินเตอร์เน็ตมาใช้สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีคุณลักษณะที่สามารถเสริมสร้างให้ผู้รับการอบรมเกิดการเรียนรู้แบบร่วมมือ กับวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อน และคนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี โดย ข่าน (Khan, 1997) ได้ให้ความหมายของการเรียนฝึกอบรมผ่านเว็บ คือ โปรแกรมการฝึกอบรมผ่านเว็บในรูปแบบของไฮเปอร์มีเดีย ที่นำคุณลักษณะและทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในเว็บมาใช้ประโยชน์ในการจัดสภาพแวดล้อม และสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ ทั้งนี้คุณสมบัติต่าง ๆ บนเว็บ คือ การใช้บริการสนทนาเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับบทเรียน ผู้สอน และแม้แต่ผู้เรียนอื่น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ซึ่งอาจทำทันทีทันใด ขณะที่แต่ละฝ่ายใช้งานโปรแกรมพร้อม ๆ กัน ทั้งนี้ทำให้กระบวนการฝึกอบรมมีความหมายมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ ผู้เข้ารับการอบรมศึกษาเนื้อหาจากโปรแกรมการอบรมผ่านเว็บแล้ว มีความประสงค์จะโต้ตอบ หรือสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับวิทยากร หรือแม้แต่เพื่อนอบรมคนอื่น ๆ ก็สามารถทำได้ทันทีด้วยการใช้บริการสนทนาแบบออนไลน์ หรือบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย เวิลด์ ไวด์ เว็บ เพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมแห่งการเรียนในมิติที่ไม่มีขอบเขตจำกัดด้วยระยะทาง และเวลาที่ต่างกันของผู้เรียน โดยคุณสมบัติของไฮเปอร์มีเดียในการเรียนการสอน คือ การสนับสนุนศักยภาพการเรียนด้วยตนเองตามลำพัง ในรูปแบบไฮเปอร์มีเดีย ซึ่งเป็นเทคนิคการเชื่อมโยงเนื้อหาหลัก ด้วยเนื้อหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องรูปแบบการ เชื่อมโยงนี้เป็นได้ทั้งการเชื่อมโยงข้อความไปสู่เนื้อหาที่มีความเกี่ยวข้อง หรือ สื่อภาพ เสียง ซึ่งการเชื่อมโยงดังกล่าว เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถควบคุมการเรียนได้ด้วยตนเองโดยเลือกลำดับเนื้อหา บทเรียนตามความต้องการ เรียนตามกำหนดเวลาที่เหมาะสมและสะดวก (ใจทิพย์ ณ สงขลา ,2542)

ดังนั้นการฝึกอบรมผ่านเว็บ สามารถประยุกต์ใช้ทฤษฎีการสอนในคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ผนวกกับคุณสมบัติของเครือข่าย และ เวิลด์ ไวด์ เว็บ ซึ่งเป็นรูปแบบการฝึกอบรมที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ด้านพุทธพิสัย(Cognitive Learning) ได้ดี รวมทั้งการฝึกอบรมผ่านเว็บมีคุณลักษณะที่ดี ที่เอื้อต่อการเกิดประสิทธิผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในด้านการออกแบบที่สามารถนำองค์ประกอบต่าง ๆ ของเว็บ ทั้งทางด้านไฮเปอร์เท็กซ์ ไฮเปอร์มีเดีย รวมทั้งการยืดหยุ่นทางเนื้อหามีการเชื่อมโยงเนื้อหาทั้งภายในและภายนอกหน่วยการอบรม(Internal Link & External Link) เกิดความรู้ที่กว้างไกล มีแรงจูงใจภายในโดยผู้เข้ารับการเรียนแบบค้นพบ และเป็นการอบรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งเป็น การอบรมที่เน้นการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้เข้ารับการอบรม วิทยากร และเพื่อน ๆ ที่เข้าร่วมอบรม ช่วยเหลือกันในการเรียนรู้ และมีการประเมินผลการอบรมผ่านเว็บได้ครบทุกคน

ในขณะเดียวกันการฝึกอบรมผ่านเว็บ เอื้อต่อการฝึกอบรมมากว่าในห้องอบรมแบบเดิม(Relan and Gillani, 1995 : อ้างในวิชุดา รัตนเพียร ,2542) ทั้งทางด้านการลดข้อจำกัดการอบรมอยู่ในห้องอบรมที่จำกัด มาเป็นการรวมรวบข้อมูลต่าง ๆ ไว้ในเว็บเพจเดียวได้ แม้ว่าผู้เข้ารับการอบรมจะอยู่ห่างไกล แค่ไหนก็สามารถเข้าสู่ระบบเครือข่ายการศึกษาได้ โดยผู้ใช้สามารถติดต่อ สื่อสาร เสาะแสวงหาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาคำตอบในสิ่งที่ค้นหา สามารถเรียนและค้นคว้าข้อมูลได้จากแหล่งข้อมูลที่ใหญ่ ที่สุดในโลกได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งข้อมูลที่นำเสนอในอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัยและมีความหลากหลาย ส่งเสริมการศึกษาทางไกลที่ไร้ขอบเขตและลดค่าใช้จ่าย มีอิสระด้านเวลาและการนำเสนอปริมาณข้อมูล รวมทั้งยังสามารถสื่อสารระหว่างกันได้อย่างอิสระ และมีความเป็นส่วนตัว รวมทั้งการส่งเสริมความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เข้ารับการอบรม ที่มีอิสระในการเลือกเรียนด้วยตนเอง โดยสามารถศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลกำหนดเวลาในการศึกษา เลือกที่จะติดต่อสื่อสารหรือแสดงความคิดเห็นด้วยตนเอง ซึ่งแตกต่างจากการฝึกอบรมแบบเดิมที่เน้นกระบวนการอบรมที่กำหนดขึ้นโดยวิทยากร

การฝึกอบรมรมผ่านเว็บ จึงเป็นแนวคิดการฝึกอบรมผ่านเว็บที่มุ่งเน้นการออกแบบการอบรมที่เป็นจุดสำคัญของการอบรมในศตวรรษที่ 21 (Masie, 1997 ; Wikinson, 1997) โดยการฝึกอบรมผ่านเว็บจะเอื้อประโยชน์ต่อบุคลากรที่ต้องการฝึกประสบการณ์ที่หายาก เสี่ยง ประสบการณ์ตรงที่มีราคาสูงและหายาก รวมทั้งเสริมความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรได้อย่างครอบคลุม (Callaway, 1996) สามารถลดต้นทุนการอบรม และนำเสนอการอบรมได้ทันที ทันเหตุการณ์ ทันเวลาและสนองตอบความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมได้เป็นอย่างดี (Chase , 1997;Kay 1998) ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ในด้านความรู้ (Cognitive Domain) ได้ในทุกกลุ่มอายุ วิธีการเข้าเรียนผ่านเว็บได้โดยง่าย ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ในขณะเดียวกันเว็บเป็นเครื่องมือการอบรมที่ดีที่สามารถออกแบบได้ครอบคลุมในวัตถุประสงค์ เป้าหมายของการอบรม ตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม ผู้เข้ารับ การอบรมสามารถประเมินผลได้ด้วยตนเอง การเสริมสร้างการเรียนรู้แบบกลุ่มผ่านเว็บทำให้ผู้เข้ารับ การอบรมได้ประสบการณ์ที่หลากหลาย ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเรียนร่วมกันได้ในห้องเรียนเสมือนจริงผ่านเว็บที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อ ผู้เข้ารับการอบรม (Driscoll, 1999) รวมทั้งการฝึกอบรมผ่านเว็บทำให้ผู้เข้าอบรม มีการพูดคุยผ่านเว็บ และการฝึกอบรมผ่านเว็บจะทำให้ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการ อบรมลงได้มาก แต่ผลลัพธ์ที่ได้รับภายหลังการอบรม คือผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรูเพิ่มขึ้นกว่าการฝึกอบรมในห้องอบรม

พิพิธภัณฑ์กลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย


ปัจจุบันประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศไทยได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากการแพร่กระจายอย่างรวดเร็วของอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่างๆ อาทิเช่น ดาวเทียมสื่อสาร ใยแก้วนำแสง คอมพิวเตอร์ อินเตอร์เน็ต ซีดี-รอม มัลติมีเดีย ทั้งนี้ก่อให้เกิดแนวคิดและทฤษฎีระบบต่างๆ เช่น Computer-Aided Instruction (CAI), Computer-Aided Learning (CAL), Computer-Based Training (CBT) และ Web-Based Training (WBT) ทั้งในระดับท้องถิ่นและทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ การจัดการและบริหารการศึกษาหรือองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพหากใช้อย่างถูกต้องเป็นระบบ และมีความต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นการจัดทำระบบ MIS, EIS, Decision Support System (DSS) เข้ามาช่วยจัดระบบฐานข้อมูลด้านการศึกษาหรือ ข้อมูลทางธุรกิจ ในรูปแบบระบบเครือข่ายแบบ on-line ที่ทำให้มีระบบการปรับปรุง update ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่นอกจากจะช่วยลดงานกระดาษลงแล้ว ยังสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในด้านการวางแผน และการบริหารองค์กรอีกด้วย นอกจากนี้ยังสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีประเภทอื่นๆ เช่น การใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อประโยชน์ในงานด้านการให้บริการของธนาคารหรือ e-internet banking การบริการให้ทางโทรศัพท์หรือ e-phone banking เป็นต้น

ในยุคที่กำลังเข้าสู่ภาวะของการแข่งขันทางธุรกิจที่ก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจระดับโลกที่เรียกว่าเศรษฐกิจยุคดิจิตอล (Digital Economy) หรือเศรษฐกิจสารสนเทศ หมายถึง เงิน และสารสนเทศที่อยู่ในรูปของ "เทคโนโลยี" ทำให้ธุรกิจทั้งหมดเป็นธุรกิจสารสนเทศ (ดนัย เทียนพุฒ, 2543) ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ รวมทั้งธนาคารพาณิชย์ของไทยกำลังพยายามเข้าสู่รูปแบบเทคโนโลยีเครือข่าย เช่น อินเตอร์เน็ต-อินทราเน็ต และเอ็กซ์ทราเนต เพื่อทำธุรกรรมทางธุรกิจ รวมไปถึงปรับกลยุทธ์เพิ่มเติมในการบริหารธุรกิจเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจอันมีผลมาจากเทคโนโลยีใหม่ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยส่งเสริมให้มีการประสานจัดการ วัตถุดิบ กำลังคน วิธีการใหม่ให้รวดเร็ว และประหยัดCost หรือค่าใช้จ่ายลดลงทั้งตัวเงินและเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรเป็นอย่างมาก เพราะจะทำให้พนักงานไม่ต้องละทิ้งภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบและยังได้รับการพัฒนาคุณภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง

วิวัฒนาการของธนาคารพาณิชย์นั้นเริ่มตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงก่อตั้งบริษัท "แบงค์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด" และต่อมาได้เปลี่ยนเป็น "ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด" เป็นระบบธนาคารแบบสาขา (ศิริพันธุ์ มณีรัตน์, 2523) ซึ่งต่อมาระบบธนาคารก็เจริญเติบโตและเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติ ปัจจุบันบทบาทของสถาบันการเงินโดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ของไทยที่กำลังก้าวสู่ยุคเสรีทางการเงินนั้นมีความจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธนาคารพาณิชย์ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลอาจมองเห็นทิศทางการปรับตัวก่อน เพื่อเป็นแนวทางให้อีกหลายๆ ธนาคารต้องปรับตัวตาม (รุ่งนภา แช่มสาคร,2538)ลักษณะธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เป็นการขายบริการ ประสิทธิภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญมากที่สุด

กำลังคน ระบบงานที่ดี และมีคุณภาพ นับได้ว่าเป็นองค์ประกอบหลักที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ ธนาคารจึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะเป้าหมายหลักของธนาคารก็คือ ต้องการพัฒนา "คน" ให้มีคุณภาพมีความรอบรู้ในทุกๆ ด้าน และพร้อมที่จะปรับตัวได้อย่างรวดเร็วกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม(ข่าวการเงินธนาคาร, 2538) ดังนั้นการจัดเตรียมบุคลากรเพื่อรองรับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการแข่งขันสูง ทำให้นโยบายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์นั้นมุ่งที่จะพัฒนาความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานเป็นอันดับแรกโดยการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างและเพิ่มพูนประสิทธิภาพและมาตราฐานของพนักงานในการปฏิบัติงานทั้งในตำแหน่งหน้าที่งานปัจจุบัน และเพื่อเตรียมการทดแทนตัวบุคคลในอนาคต (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2535) การพัฒนาด้านการฝึก อบรมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ของไทย โดยการประสานความรู้ สื่อ วิธีการและเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้าด้วยกัน เพื่อให้การจัดฝึกอบรมมีประสิทธิภาพและตรงตาม วัตถุประสงค์ที่ต้องการ มีข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ของไทยได้แก่ งานวิจัยเรื่อง"ระบบการฝึกอบรมโดยใช้สื่อประสมสำหรับธนาคารพาณิชย์" โดยศิริพันธุ์ มณีรัตน์, (2523) ได้สร้างระบบการฝึกอบรมที่ชื่อว่า "แผนศิริพันธุ์" สร้างหลักสูตรและโครงการฝึกอบรม เรื่อง "การพัฒนาผู้บริหารระดับต้น" ผลการวิจัยพบว่าระบบการฝึกอบรมโดยการใช้สื่อประสม ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และมีพัฒนาการในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นภายหลังการฝึกอบรม จากงานวิจัยนี้พบว่า การส่งเสริมการผลิตชุดฝึกอบรมโดยการใช้สื่อประสม มาใช้เพื่อประสิทธิภาพ และสัมฤทธิผลของการฝึกอบรมนั้น การประยุกต์การใช้สื่อต่างๆ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงบทบาทของวิทยากรจากการเป็นผู้บรรยายมาเป็นผู้ประสานงาน และผู้สร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพ ต่อมาการจัดรูปแบบวิธีการของการจัดฝึกอบรมเป็นไปตามลักษณะของการจัดประสบการณ์ให้กับผู้เข้าอบรมได้แก่ การบรรยาย, การฝึกปฏิบัติ, การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน, การสอนงาน, การระดมสมอง, การสาธิต, การอภิปรายกลุ่ม, การหมุนเวียนงาน, การสัมมนา, การแสดงบทบาทสมมติ, กลุ่มสัมพันธ์, การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา, การดูงานนอกสถานที่,กรณีศึกษาและเกมการพัฒนาการฝึกอบรม ทั้งในการเลือกรูปแบบ หรือเทคนิควิธีการที่ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรตามที่ ทางธนาคารพาณิชย์ของไทยได้กำหนดขึ้นนั้นยังเป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อการพัฒนาบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ของไทยเป็นอย่างยิ่ง และควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการ ฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องเป้าหมายของธนาคารและสภาพสังคม

ทุกธนาคารของไทยเวลานี้ กำลังปรับตัวไปสู่รูปแบบการทำธุรกิจแบบใหม่ที่ต้องใช้ความสามารถทางการตลาดเป็นปัจจัยในการทำธุรกิจ และมีเทคโนโลยีสารสนเทศ(ไอที) เป็นเครื่องมือสำคัญในการขยายปริมณฑลของการให้บริการแบบไร้ขีดจำกัด ด้วยการสร้างผลิตภัณฑ์ในการบริการแบบ Electronic banking ที่มุ่งเน้นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น โดยการใช้ความสามารถ

ของคอมพิวเตอร์และระบบอินเตอร์เน็ตที่สามารถทำให้ต้นทุนการลงทุนการขยายธุรกิจของธนาคารลดลงอย่างเห็นได้ชัดเจน (นิตยสารผู้จัดการ, 2543) การนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ให้เข้ากับการเรียนรู้นับได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างของการออกแบบและพัฒนาการเรียนรู้ของมนุษย์ จะเห็นได้ว่ามีการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในชีวิตประจำวันทั้งในด้านการทำงาน การดำเนินธุรกิจ และการศึกษามากขึ้น คอมพิวเตอร์ยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่นำมาใช้ในการศึกษาด้วยตนเอง (Self-directed learning) เป็นการศึกษาที่ผู้เรียนเป็นผู้รับผิดชอบในการเรียนของตนเองเป็นหลักโดยเป็นผู้วางแผนการเรียน คิดหาวิธีเรียนปฏิบัติตนในการเรียนทั้งที่เป็นกิจกรรมการเรียนการฝึกปฏิบัติ การจัดเวลาเรียน สถานที่ สภาพแวดล้อมการเรียน และประเมินการเรียนรู้ของตนเอง (Merriam and Caffarella, 1991) ; Caffarella and O'Donnell, 1989)

หลักสำคัญในการฝึกอบรม คือ การที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานโดยการเปลี่ยนท่าที และ พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน (น้อย ศิริโชติ, 2524) การฝึกอบรมจึงมีความจำเป็นสำหรับ องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ ของทุกระดับ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลในหลายๆ ด้าน คือ ทำให้บุคคลมีความรู้ มีความก้าวหน้า มีความสามารถในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ สูงสุดขององค์กรได้ ดังนั้นการจัดฝึกอบรมจึงเป็นที่นิยมมากขึ้น ทำให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทันสมัยกับภาวะการณ์ปัจจุบัน สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ได้ทันที (ประหยัด จิระวรพงศ์, ม.ป.ป.)

องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้การจัดฝึกอบรมบรรลุผล คือ การเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมอย่างถูกต้องเหมาะสม เนื่องจากวิธีการฝึกอบรมจะมีส่วนช่วยให้เกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการได้(นงลักษณ์ สินสืบผล, 2532) และผลของความสำเร็จในการฝึกอบรม คือการใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับโครงการฝึกอบรมเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จและประสิทธิผลของการฝึกอบรมโดยส่วนรวม (Watson, 1982) ทั้งนี้เพราะวิธีการฝึกอบรมจะเป็นกิจกรรม สื่อ เครื่องมือ หรือวิธีการที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (บุญเลิศ ไพรินทร์, 2538) อีกทั้งยังช่วยให้สามารถบริหารจัดการด้านงบประมาณในการฝึกอบรมให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับองค์กร โครงการหรืองานเกี่ยวกับสื่อ (Media Program) เป็นโครงการที่ประยุกต์เอาเทคโนโลยี ทฤษฎีการสื่อสาร และการจัดระบบสารสนเทศเข้าด้วยกัน เพื่อเกื้อหนุนให้การจัดการด้านการบริหารสื่อประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายที่กำหนด (ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2526)

จากการศึกษางานวิจัย พบว่าการฝึกอบรมผ่านเว็บสามารถใช้ทรัพยากรบนเว็บ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมได้ดีและลดค่าใช้จ่ายในการอบรมแบบเดิม ๆ ลงได้ เนื่องจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีสมรรถนะสูงในปัจจุบันรวมทั้งเครือข่ายบนเว็บที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมแบบร่วมมือ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เกิดความมั่นใจและเป็น ผู้สร้างความรู้จากการทำกิจกรรมร่วมกันในกลุ่ม เกิดการเรียนรู้ทางสังคม และมีปฏิสัมพันธ์กันในระหว่างการฝึกอบรมผ่านเว็บ สำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาและมีความคิดเห็นว่าการฝึกอบรมผ่านเว็บจะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรของธนาคารไทยในอนาคต

งานวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงสภาพ ปัญหา และความต้องการของการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ สำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทยที่เป็นสภาพของปัจจุบัน ในการพัฒนาบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ไทย หรือองค์กรให้มีคุณภาพและความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และสื่อต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สุดสูง ด้วยการนำคุณลักษณะที่เหมาะสมของคอมพิวเตอร์ที่เอื้อต่อการเพิ่มเติมความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานมาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยให้บุคลากรขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมตามเป้าหมาย ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุค 2000 นี้ อีกทั้งยัง นำมาเป็นแนวทางในการช่วย แก้ปัญหา พัฒนาคน และการออกแบบคอมพิวเตอร์เพื่อการฝึกอบรมอย่างไรจึงมีประสิทธิภาพ และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง สำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย รวมทั้งองค์กรที่มีลักษณะของระบบงานที่ใกล้เคียงกันหรือสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ สำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย เพื่อความก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ คุณภาพ และประโยชน์แก่สังคมไทยอย่างต่อเนื่องสืบไป

**<u>วัตถุประสงค์ของการวิจัย</u>**

1. เพื่อศึกษาสภาพเกี่ยวกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย
2. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย
3. เพื่อศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย

**ขอบเขตของการวิจัย**

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ของไทย 13 แห่ง โดยพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่าง จาก ธนาคารขนาดใหญ่ 3 ธนาคาร ขนาดกลาง 3 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารทหารไทย กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1.1 ผู้บริหารหรือพนักงานระดับสูงที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโปรแกรมการอบรมบนเว็บ และ/หรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของธนาคารพาณิชย์ของไทย

1.2 พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ของไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสร้าง การผลิต และการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ของธนาคาร

1.3 พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ของไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการใช้ หรือเคยได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ

2. ประเด็นที่ศึกษาคือ

2.1 สภาพทั่วไปด้านแนวทางการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ได้แก่ แผนพัฒนาหรือนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคาร แนวคิดและหลักการ ในการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ งบประมาณที่สนับสนุนที่เกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านเครือข่ายสารสนเทศ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และ ด้านบุคลากรกระบวนการหรือขั้นตอนในการออกแบบจัดทำโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร การประเมินผลหลักสูตรการฝึกอบรมโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

2.2 สภาพทั่วไปด้านแนวทางการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ได้แก่ พื้นฐานด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร ระยะเวลา และประเภทของการฝึกอบรม ลักษณะการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม

2.3 ปัญหาและอุปสรรคของผู้บริหารและพนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ได้แก่ ด้านนโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านอุปกรณ์พื้นฐาน เครือข่ายสารสนเทศ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และ เครือข่ายคอมพิวเตอร์

2.4 ความต้องการของผู้บริหารและพนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ได้แก่ ด้านนโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บการฝึกอบรม ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์พื้นฐาน เครือข่ายสารสนเทศ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์

**คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย**

**สภาพ** หมายถึง ลักษณะทั่วไปของการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารที่ ปรากฏอยู่ในปัจจุบันของธนาคารพาณิชย์ของไทย ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารและการจัดการเกี่ยวกับโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านการสร้าง การผลิต และการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

**ปัญหา** หมายถึง สภาพและการดำเนินการที่ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ของไทยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรแก้ไขปรับปรุงเกี่ยวกับการวางแผนและดำเนินการสร้างโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารวัสดุและอุปกรณ์ ทั้งซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ โครงสร้างเนื้อหาหลักสูตร ด้านการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านการประเมินผลหลักสูตรและการใช้งานโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านนโยบาย และงบประมาณที่ใช้สนับสนุน

**ความต้องการ** หมายถึง สิ่งที่ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ของไทยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ต้องการให้มีและปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อประสิทธิภาพของโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

**ธนาคารพาณิชย์ไทย** หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ตาม พ.ร.บ. การธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2522 มาตราที่ 4 ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการธนาคารพาณิชย์ว่า หมายความถึงการประกอบการธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น ให้เงินกู้ ซื้อขายเงินปริวรรตต่างประเทศ เป็นต้น

**เว็บเพื่อการฝึกอบรม** หมายถึง โปรแกรมการอบรมแบบ ไฮเปอร์มีเดีย ที่มีประโยชน์ในการเรียนรู้ และทรัพยากรของ เวิลด์ ไวด์ เว็บ สามารถสร้างสรรค์การเรียนรู้ สิ่งแวดล้อมที่มีความหมายผู้เข้ารับการอบรมสามารถอบรมได้ในต่างเวลา ต่างสถานที่ มีการร่วมมือประสานกันทั้งสองด้าน คือ ผู้เข้ารับ การอบรมเป็นผู้สร้างความรู้ขึ้นมาเองได้ โดยมีวิทยากรและผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ชี้แนะ ให้คำปรึกษา สนับสนุน อำนวยความสะดวก ทางด้านแหล่งข้อมูล วิธีการศึกษา และประเด็นในการเรียนรู้

**การฝึกอบรม** หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะและทัศนคติที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการขององค์กร และเป็นกิจกรรมเพื่อแก้ปัญหาการทำงานของบุคลากรขององค์กร

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้บริหารหรือพนักงานระดับสูงที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโปรแกรมการอบรมบนเว็บ และ/หรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของธนาคารพาณิชย์ของไทย

<u>วิธีดำเนินการวิจัย</u>

การศึกษาวิจัยเรื่อง "การนำเสนอแนวทางการพัฒนาและการใช้ โปรแกรมการอบรมบนเว็บสำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย" ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โปรแกรมการอบรม
บนเว็บของธนาคารซึ่งมีรายละเอียดและขั้นตอนในดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

**ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ของไทย 13 แห่ง โดยพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก ธนาคารขนาดใหญ่ 3 ธนาคาร ขนาดกลาง 3 ธนาคาร เก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2546 ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารทหารไทย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ดังนี้

1. ผู้บริหารหรือพนักงานระดับสูงที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโปรแกรมการอบรมบนเว็บ และ/หรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของธนาคารพาณิชย์ของไทย

2. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ของไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสร้าง การผลิต และการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

3. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ของไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการใช้ หรือเคยได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ชุด ดังนี้

**ชุดที่** 1 เป็นแบบสัมภาษณ์ ผู้บริหารหรือพนักงานระดับสูงที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโปรแกรมการอบรมบนเว็บ และ/หรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์ของไทย ประกอบด้วยข้อคำถามดังนี้

1.1 ด้านข้อมูลส่วนตัวของ ผู้บริหารหรือพนักงานระดับสูงที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ฝึกอบรม และ/หรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของธนาคารพาณิชย์ของไทยเ ปืนแบบเลือกรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา

1.2 สภาพทั่วไปของธนาคารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ประเด็นที่ศึกษาคือ แผนพัฒนาหรือนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคาร, แนวคิดและหลักการในการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ, ด้านนโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บการฝึกอบรม ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์พื้นฐาน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการประเมินผล

1.3 ปัญหาของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับ ด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ได้แก่ ด้านนโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์พื้นฐาน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการประเมินผล

1.4 ความต้องการของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ได้แก่ ด้านนโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์พื้นฐานฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการประเมินผล

**ชุดที่** 2 เป็นแบบสอบถาม พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ของไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารประกอบด้วยข้อคำถามดังนี้

2.1 ด้านข้อมูลส่วนตัวของ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ของไทย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารเป็นแบบเลือกรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา

2.2 สภาพทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับ การผลิต และการพัฒนา โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ได้แก่ ด้านนโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์พื้นฐานฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ องค์ประกอบของโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร การออกแบบเนื้อหา หน้าเนื้อหาหลัก(โฮมเพจ) การบริหารหลักสูตร ช่องทางการสื่อสาร ด้านการทดสอบและประเมินผลการอบรม

2.3 สภาพปัญหาและอุปสรรค ของ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ ไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิต และการพัฒนา โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ได้แก่ ด้านนโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์พื้นฐานฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริหารหลักสูตร ด้านการทดสอบและประเมินผลการอบรม

2.5 ความต้องการ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การผลิต และการพัฒนา โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ได้แก่ ด้านนโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์พื้นฐาน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริหารหลักสูตร ด้านการทดสอบและประเมินผลการอบรม

**ชุดที่** 3 เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ของไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการใช้หรือเคยได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารประกอบ ด้วยข้อคำถามดังนี้

3.1 ด้านข้อมูลส่วนตัวของ ส่วนเกี่ยวข้องด้านการใช้หรือเคยได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร เป็นแบบสอบถามแบบเลือกรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา

3.2 สภาพทั่วไปของลักษณะ การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ได้แก่ พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตของผู้เข้ารับการอบรม ด้านนโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์พื้นฐาน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารและการประเมินผล

3.3 สภาพปัญหาและอุปสรรค ของการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ได้แก่ พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตของผู้เข้ารับการอบรม ด้านนโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์พื้นฐาน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารและการประเมินผล

3.4 ความต้องการในการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ได้แก่ พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตของผู้เข้ารับการอบรม ด้านนโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์พื้นฐาน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารและการประเมินผล

**วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล**

1. สำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์และการสัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร เพื่อให้ทราบถึงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลวรรณคดีที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร
3. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยไปยังผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทย ของ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารทหารไทย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการ อบรมบนเว็บ

4. ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

5. นำเสนอข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บจากการสำรวจข้อมูลจากธนาคารพาณิชย์ของไทย

**วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล**

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม และนำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ จากการนำเสนอข้อมูลจากการสำรวจ แล้วนำมาสรุปโดยการวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอ ในรูปของความเรียง

**<u>ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</u>**

1. เพื่อทราบสภาพ ปัญหาและความต้องการของการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากร ของธนาคารพาณิชย์ของไทย

2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บที่เหมาะสมสำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย หรือองค์กรที่สนใจในการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานฝึกอบรมต่อไปในอนาคต

3. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในเชิงธุรกิจ และการพัฒนาคุณภาพขององค์กร

4. เพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจเลือกสื่อและวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับองค์กรและการบริหารงบประมาณที่ลงทุนในการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด