

# บทที่ 1

## บทนำ



### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน ธุรกิจมีการแข่งขันสูงขึ้น ไม่เพียงแต่เทคโนโลยีในการผลิตจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ยังมีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ออกสู่ตลาดเสมอ การพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ ก็ยังคงมีอยู่ตลอดเวลาเช่นกัน และมีพัฒนาการไปอย่างไม่หยุดยั้ง เพียงแค่ไม่มีการพัฒนาขึ้น สินค้าหรือบริการนั้นๆ ก็จะถูกคู่แข่งแย่งตลาดไป เช่น โปรแกรมใช้งานสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นตัวอย่างที่ชัดเจน จะเห็นได้ว่ามีการแข่งขันสูงมาก จะมีโปรแกรมที่พัฒนาความสามารถในการใช้งานขึ้นไปเรื่อยๆ เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้ ระยะเวลาแค่ 6 เดือน โปรแกรมที่ใช้อยู่ก็ล้าสมัยไปทันที ดังนั้น ธุรกิจหรือองค์กรต่างๆ จึงมีความพยายามที่จะครองส่วนแบ่งทางตลาดหรือรักษากลุ่มลูกค้าไว้ให้ได้มากที่สุด เกิดความพยายามที่จะเอาชนะคู่แข่ง และเป็นหนึ่งในธุรกิจ

การก้าวขึ้นเป็นองค์กรชั้นนำ หรือเป็นที่ยอมรับจากประชาชนนั้น ได้จากการที่องค์กรนั้นเป็นผู้ผลิต และคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เสมอ เทคโนโลยีต่างๆ จึงถูกนำมาใช้เพื่อส่งเสริมให้ก้าวขึ้นสู่ความเป็นผู้นำ ไม่ว่าจะเป็เทคโนโลยีในการผลิต หรือแม้กระทั่งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในด้านการบริการ ทุกองค์กรย่อมต้องการให้พนักงานมีความทันต่อเหตุการณ์เพื่อรองรับการแข่งขันในสภาพธุรกิจปัจจุบัน เทคโนโลยีทางการสื่อสารจึงมีบทบาทสำคัญ ในด้านการใช้ป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกด้านการสื่อสาร องค์กรที่มีขนาดและจำนวนพนักงานต่างกัน ก็มีการนำเทคโนโลยีทางการสื่อสารมาใช้ปริมาณที่แตกต่างกัน การลงทุนด้านเทคโนโลยีก็แตกต่างกัน ในองค์กรใหญ่ๆ มีความต้องการให้พนักงานทุกคนในทุกหน่วยงาน ได้รับข่าวสารข้อมูลรวมทั้งนโยบายในเวลาที่สุดเร็วที่สุด ใ้เวลาในการสื่อสารน้อยที่สุด แต่ได้ผลมากที่สุดในด้านความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันตามเจตนารมณ์ที่ส่งสาร และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดก็คือการสื่อสารสองทาง ซึ่งจะช่วยให้เราทราบปฏิกิริยาตอบสนอง (feedback) ของคู่สื่อสาร เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงเกิดการพัฒนาระบบเทคโนโลยีทางการสื่อสารขึ้นสำหรับใช้ในการสื่อสาร อันเป็นการลดข้อจำกัดเก่าๆ ทางกาสื่อสารให้หมดไป เทคโนโลยีทางการสื่อสารนี้คือ ระบบการประชุมทางไกล

ระบบการประชุมทางไกล จัดได้ว่าเป็นนวัตกรรมทางการสื่อสาร เป็นการพัฒนารูปแบบการสื่อสารโดยลดข้อจำกัดของการสื่อสารในเรื่องพื้นที่ที่ห่างไกลกัน ซึ่งแต่เดิม ติดต่อกันได้ทางเสียง

(โทรศัทพ์) และได้พัฒนาให้เกิดการเห็นข้อมูลด้วยโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาเป็นอุปกรณ์เสริม ซึ่งการติดต่อในพื้นที่ที่ห่างไกลกันแต่เดิมนั้นแม้การติดต่อสื่อสารจะเป็น 2 ทางก็ตาม แต่ก็ยังคงไม่สามารถมีปฏิริยาดตอบสนองกันได้ทันที ต้องรอให้ฝ่ายหนึ่งส่งสารเสร็จก่อน แล้วอีกฝ่ายจึงส่งได้ ระบบการประชุมทางไกลนี้ เป็นระบบการสื่อสารทางไกลของผู้ที่อยู่ในพื้นที่ที่ห่างไกลกันแบบ 2 ทิศทาง ซึ่งผู้ร่วมสื่อสารกันนั้นสามารถมีปฏิริยาดตอบสนองได้ทันที ( interactive)

นวัตกรรมทางการสื่อสาร การประชุมทางไกล (Teleconference) นี้ ช่วยให้การติดต่อสื่อสารของคนในพื้นที่ที่ห่างไกลกันเป็นไปอย่างสะดวกมากขึ้น สามารถแลกเปลี่ยนทั้งภาพและเสียงได้ในเวลาเดียวกัน เป็นการประหยัดเวลาในการเดินทาง ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ยิ่งถ้าเป็นพื้นที่ห่างไกลกันแบบต้องค้างแรม ก็จะประหยัดค่าที่พักด้วย สำคัญที่สุดเห็นจะได้แก่เรื่องการประชุมเวลา อันหมายถึงการติดต่อสื่อสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ระบบการประชุมทางไกลนี้ จะช่วยย่อโลกให้เล็กลงเสมือนว่าอยู่ในหมู่บ้านเดียวกัน (global village) ข่าวสารข้อมูลจะถูกถ่ายทอดผ่านถึงกันในเวลาไม่กี่วินาที แม้ระยะทางจะห่างกันเป็นร้อยกิโลเมตรก็ตาม ประโยชน์ของการนำระบบการประชุมทางไกล มาใช้นั้น นอกจากจะช่วยให้การสื่อสารเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วแล้ว ยังช่วยให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารซึ่งอาจมีมากกว่า 2 ฝ่าย ได้เห็นหน้ากันและกัน (face-to-face communication) ได้เห็นบรรยากาศของสถานที่แต่ละแห่ง อันจะช่วยให้เกิดความรู้สึกใกล้ชิดและคุ้นเคย ช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการสื่อสารให้ประสบผลสำเร็จมากขึ้น

การสื่อสารโดยระบบการประชุมทางไกลนี้ ยังคงเป็นเรื่องใหม่ในการใช้งาน ต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่างจึงจะเกิดการใช้ระบบการประชุมทางไกล นี้ได้ ไม่ว่าจะเป็นด้านความพร้อมเรื่องอุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ และความพร้อมในการเตรียมคนเพื่อใช้อุปกรณ์ และเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ สิ่งที่เป็นข้อจำกัดของการใช้ระบบการประชุมทางไกลนี้ ก็คือเรื่องค่าใช้จ่ายในการลงทุนที่สูงมาก ทั้งค่าใช้จ่ายในการติดตั้งอุปกรณ์ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และค่าใช้จ่ายในการเช่าสัญญาณดาวเทียม

ความคุ้มค่าของระบบการประชุมทางไกล หรือ Teleconference อยู่ที่การบรรลุตามจุดประสงค์ของการนำไปใช้งาน สื่อแต่ละอย่างได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อรองรับความต้องการใช้งานของมนุษย์ ซึ่งนับวันจะมีข้อเรียกร้องมากขึ้น ระบบการประชุมทางไกล นี้ได้มีการนำมาใช้เพื่อจุดประสงค์หลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นด้านการประชุมแถลงการณ์ การมอบหมายนโยบาย หรือการเรียนการสอน หลายครั้งที่เราต้องการประเมินความคุ้มค่าของระบบ แต่การใช้งานบางอย่างก็ไม่สามารถประเมินความคุ้มค่าได้ เช่น การประชุม เราวัดได้แค่ว่า ผู้ร่วมประชุมเข้าใจตรงกันมากน้อยแค่ไหน ดังนั้นก็ขึ้นกับว่าเราต้องการจะวัดอะไร

การเรียนการสอน หรือการอบรมนั้น ถือเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรต่างๆ ซึ่งนับวันยังมีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรมากขึ้น และการอบรมนั้น ก็เป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถนำระบบการประชุมทางไกล เข้ามาช่วยได้ และเราก็สามารถจะวัดผลการเรียนหรือการอบรมนั้นได้ การนำระบบการประชุมทางไกลมาใช้ในขณะนี้ ก็เพื่อต้องการให้ได้ผลในด้านการเรียนรู้ ที่ต้องการให้เกิดผลโดยเร็วที่สุด ซึ่งเราสามารถวัดความคุ้มค่าได้โดยดูจากการบรรลุจุดประสงค์ในการใช้งาน ดังนั้น การวัดผลจึงทำได้โดยการเปรียบเทียบประสิทธิผล ที่เกิดจากการอบรมแบบปกติในห้องเรียน กับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นคือ ระดับความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม และ ความพึงพอใจที่ผู้เข้ารับการอบรมมีต่อระบบการประชุมทางไกล

แม้ว่าจะมีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการสื่อสารทางไกลบ้างแล้ว แต่ก็เป็นการวัดจากสื่อที่ใช้คอมพิวเตอร์มาช่วย ไม่ใช่สื่อด้วยระบบภาพจริง (video) อีกทั้งยังไม่เคยมีการวัดประสิทธิภาพที่เกิดจากการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกลเลย การวัดประสิทธิภาพนี้ จะให้คำตอบชัดเจนในเรื่องความคุ้มค่าของการนำนวัตกรรมนี้มาใช้ในการอบรม ก็ต่อเมื่อมีการเปรียบเทียบผลการอบรมระหว่างผู้ที่เข้าอบรมในห้องเรียนโดยตรง กับผู้ที่เข้าห้องเรียนผ่านระบบการประชุมทางไกล โดยเรียนจากสื่อระบบภาพจากจอโทรทัศน์ที่ถ่ายทอดผ่านดาวเทียมจากห้องเรียนปกติ ถ้าประสิทธิภาพที่ได้ไม่แตกต่างกัน ก็นับได้ว่า เป็นความสำเร็จของระบบการประชุมทางไกล นอกจากนี้ การวัดความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมในระบบการประชุมทางไกล ที่มีต่อระบบนี้ ถ้าความคุ้มค่าของการลงทุนอยู่ที่วัตถุประสงค์ของการใช้งาน ไม่ใช่เพียงแค่เงินที่ลงทุนไปแล้ว ระบบการประชุมทางไกล ก็คุ้มค่าไม่ใช่น้อย และการศึกษาประสิทธิภาพของระบบการประชุมทางไกลในการอบรม อาจช่วยให้เรามีข้อเสนอแนะใหม่ๆ เกี่ยวกับแนวคิดด้านการสื่อสารทางไกลเพิ่มขึ้นอีกทางหนึ่งด้วย อันจะเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารอย่างมาก

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม แบบฟังบรรยายในห้องเรียน และผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล กับลักษณะทางประชากร คุณลักษณะของระบบการประชุมทางไกล และการนำเสนอของวิทยากร



### **ปัญหาในการวิจัย**

1. ระดับความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม แบบพึ่งบรรชาในห้องเรียน ก่อนเข้ารับการอบรมและหลังการอบรม แตกต่างกันหรือไม่
2. ระดับความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม ผ่านระบบการประชุมทางไกล ก่อนเข้ารับการอบรมและหลังการอบรม แตกต่างกันหรือไม่
3. ระดับความรู้ก่อนเข้ารับการอบรมของผู้เข้ารับการอบรม แบบพึ่งบรรชาในห้องเรียน และผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล แตกต่างกันหรือไม่
4. ระดับความรู้หลังเข้ารับการอบรมของผู้เข้ารับการอบรม แบบพึ่งบรรชาในห้องเรียน และผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล แตกต่างกันหรือไม่
5. ผู้เข้ารับการอบรม ผ่านระบบการประชุมทางไกล มีความพึงพอใจระบบ การประชุมทางไกล ในระดับใด
6. ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อระบบการประชุมทางไกล ของผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล หรือไม่
7. คุณลักษณะของระบบการประชุมทางไกล มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อระบบการประชุมทางไกล ของผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล หรือไม่
8. รูปแบบการนำเสนอของวิทยากรมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อระบบการประชุมทางไกล ของผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล หรือไม่

### **สมมติฐานในการวิจัย**

1. ผู้เข้ารับการอบรมแบบพึ่งบรรชาในห้องเรียน และผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล มีระดับความรู้ที่เพิ่มขึ้นไม่แตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล ที่มีต่อระบบการประชุมทางไกล
3. คุณลักษณะของระบบการประชุมทางไกล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล ที่มีต่อระบบการประชุมทางไกล
4. รูปแบบการนำเสนอของวิทยากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล ที่มีต่อระบบการประชุมทางไกล
5. ลักษณะทางประชากร คุณลักษณะของระบบการประชุมทางไกล และ รูปแบบการนำเสนอของวิทยากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล ที่มีต่อระบบการประชุมทางไกล

## ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการอบรมของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่เข้ารับการอบรมหลักสูตร “เทคนิคการขายและศิลปการขาย” โดยแยกเป็น 2 กรณี

**กรณีแรก** เป็นการวัดระดับความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม วัดจากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก เป็นพนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่ทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่เข้ารับการอบรมแบบฟังบรรยายในห้องเรียน ณ สำนักงานใหญ่ของธนาคาร จำนวนทั้งสิ้น 125 คน ซึ่งสุ่มตัวอย่างจากผู้เข้ารับการอบรม 6 รุ่น รุ่นละ 30 คน

กลุ่มที่สอง เป็นพนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่ทำงานอยู่ในสาขาต่างจังหวัด ที่เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล (Teleconference) ณ ศูนย์การประชุมทางไกล ของธนาคารจำนวน 16 สถานี\* (สถานีละ 10 คน) ที่กระจายอยู่ในจังหวัดต่างๆ มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 280 คน ซึ่งสุ่มตัวอย่างจากผู้เข้ารับการอบรม 6 รุ่น รุ่นละ 160 คน

กรณีที่สอง การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อระบบการประชุมทางไกล เป็นการวัดความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล หลักสูตรเดียวกัน โดยสุ่มตัวอย่างมาจำนวน 300 คน

ในการวิจัยนี้ มุ่งศึกษาประสิทธิผลของระบบการประชุมทางไกล อันหมายถึง ระดับความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมทั้งสองกลุ่ม และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล ที่มีต่อระบบการประชุมทางไกล

\* ศูนย์การประชุมทางไกล ของธนาคารไทยพาณิชย์ ตั้งอยู่ในจังหวัดต่างๆ ดังนี้ 1. เชียงใหม่ 2. ลำปาง 3. นครสวรรค์ 4. พิษณุโลก 5. ขอนแก่น 6. อุบลราชธานี 7. อุตรดิตถ์ 8. นครราชสีมา 9. ลพบุรี 10. นครปฐม 11. นครศรีธรรมราช 12. ฉะเชิงเทรา 13. ชลบุรี 14. นครราชสีมา 15. สงขลา 16. ภูเก็ต

## นิยามศัพท์

ระบบการประชุมทางไกล	หมายถึง	เป็นระบบการสื่อสารทางไกลด้วยภาพและเสียงในเวลาเดียวกันสำหรับพื้นที่ที่อยู่ห่างไกลกัน โดยส่งสัญญาณดาวเทียมจากศูนย์กลาง (แหล่งสาร) ไปยังสถานีแพร่ภาพปลายทาง 16 แห่ง ที่กระจายอยู่ในจังหวัดต่างๆ ในประเทศ
การอบรม	หมายถึง	วิธีการเพิ่มทักษะ ความรู้ ให้ผู้เข้ารับการอบรม นำไปปฏิบัติใช้ได้ และหมายถึง กระบวนการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ และทัศนคติของบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ
การอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล	หมายถึง	การจัดการอบรมโดยให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้ารับฟังการบรรยาย ผ่านทางสื่อจอโทรทัศน์ซึ่งเป็นการถ่ายทอดสัญญาณดาวเทียม โดยผู้เข้ารับการอบรมสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับวิทยากร ได้ตลอดเวลา
การอบรมแบบฟังบรรยายในห้องเรียน	หมายถึง	การจัดให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าฟังการบรรยายจากวิทยากร บรรยายจากวิทยากร โดยตรงในห้องอบรม
ประสิทธิผล	หมายถึง	ผลที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการอบรม ซึ่งหมายถึงผล การเรียนรู้ และความพึงพอใจในระบบ การประชุมทางไกล
ความรู้	หมายถึง	ระดับการจำเนื้อหาที่วิทยากรบรรยายได้
ความพึงพอใจ	หมายถึง	ระดับความชอบของผู้เข้ารับการอบรม ผ่านระบบการประชุมทางไกล ในด้านเนื้อหา การนำเสนอ โอกาสที่ได้รับ การอบรมพร้อมกัน

คุณลักษณะทางประชากร	หมายถึง	ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบ การประชุมทางไกล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ อาชีพ การศึกษา ประสบการณ์ในการใช้ ระบบการประชุมทางไกล
คุณลักษณะของระบบการประชุมทางไกล	หมายถึง	ลักษณะเฉพาะของระบบการประชุมทางไกล ได้แก่ ความคล่องตัวในการสื่อสารสองทาง คุณภาพของสื่อขณะมีปฏิสัมพันธ์ ความประหยัดเนื่องจากการใช้ระบบการประชุมทางไกล และความเหมาะสมเข้ากันได้กับการนำมาใช้เพื่อการอบรม
รูปแบบการนำเสนอวิทยาการ	หมายถึง	การประเมินวิทยาการในสายตาของผู้เข้ารับการอบรมในของด้าน วิชาภาษา ได้แก่ ถ้อยคำที่ใช้และการลำดับเนื้อหา อัจฉริยะ ภาษา ได้แก่ นวัตกรรม การแสดงสีหน้า ทิศทางในการมอง การแต่งกาย และ การใช้อุปกรณ์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะทำให้ทราบประสิทธิผลทางการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการอบรมแบบในท้องถิ่น และ การอบรมผ่าน ระบบการประชุมทางไกล ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเห็นแนวทางในการใช้ประโยชน์จากระบบการประชุมทางไกล
2. ผลการวิจัย จะทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับการอบรมผ่านระบบ การประชุมทางไกล เพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการเลือกหรือกำหนดแนวทางการใช้การอบรมผ่านระบบการประชุมทางไกล