

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการของการพัฒนาและการใช้ โปรแกรมการอบรมบนเว็บสำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ พนักงานของธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารทหารไทย จำนวน 112 คน โดยผู้วิจัยขอแนะนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### 1. ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ คือ ผู้บริหาร วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง (ตารางที่ 1)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ สภาพ ปัญหา และความต้องการของการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บสำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย ซึ่งเป็นข้อมูลจากคำถามปลายเปิด นำมาสรุปโดยการวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอในรูปของความเรียง

ตอนที่ 3 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ คือ ผู้ผลิต วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง (ตารางที่ 2)

ตอนที่ 4 สภาพทั่วไปด้านการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามธนาคารละ 1 คน นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง (ตารางที่ 3 – ตารางที่ 24)

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับ สภาพ ปัญหา และความต้องการ การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บสำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย ซึ่งเป็นข้อมูลจากคำถามปลายเปิด นำมาสรุปโดย วิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอในรูปของความเรียง

#### 2. ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตอนที่ 6 เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง (ตารางที่ 25)

ตอนที่ 7 สภาพทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับความรู้พื้นฐานในการใช้โปรแกรมการอบรมบน

เว็บวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามธนาคาร  
ละ 20 คน โดยพิจารณาคัดเลือกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ผ่านการอบรมหรือมี  
ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมการอบรมผ่านเว็บของธนาคาร นำเสนอในรูปของตารางประกอบ  
ความเรียง (ตารางที่ 26 – ตารางที่ 32)

ตอนที่ 8 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร  
พาณิชย์วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจาก แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง  
หมด และนำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง (ตารางที่ 33 – ตารางที่ 42)

ตอนที่ 9 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของ  
ธนาคารพาณิชย์ของไทย วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจาก แบบสอบถาม  
จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และนำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง (ตารางที่ 43 – ตารางที่ 51)

ตอนที่ 10 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการใช้โปรแกรมการ  
อบรมบนเว็บซึ่งเป็นข้อมูลจากคำถามปลายเปิด นำมาสรุปโดยการวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอในรูปของ  
ความเรียง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ คือ ผู้บริหาร  
ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการผลิตและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารหรือพนักงานระดับสูงของธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการผลิตและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ จำแนกตามข้อมูลส่วนตัว (n =6)

	ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	3	50.0
	หญิง	3	50.0
2. อายุ	21- 30 ปี	1	10.0
	31- 40 ปี	4	80.0
	41- 50 ปี	1	10.0
3. ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	2	20.0
	ปริญญาโท	4	80.0

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารหรือพนักงานระดับสูงของธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการผลิตและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ซึ่งผู้ตอบมีข้อมูลส่วนตัวด้านเพศเท่ากัน ได้แก่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.0 น้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 21 – 30 ปี และ 41- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.0 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมากที่สุด คือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 80.0 น้อยที่สุด คือ ระดับ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.0

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ ปัญหา และความต้องการ การพัฒนาและการใช้ โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ของธนาคารพาณิชย์ไทย

### ข้อมูลจากแบบสอบถามสัมภาษณ์และการสังเกต

ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารที่มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งกับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ และ/หรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์ของไทย ดังนี้

### การพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ

#### ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปที่เกี่ยวข้องซึ่งกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ

##### ภาพรวมของธนาคารพาณิชย์ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาองค์กร

1. ธนาคารมีเครือข่ายสื่อสาร ที่เชื่อมโยงข้อมูลภายในธนาคาร ได้แก่ Intranet Internet และระบบ Network ที่ช่วยในการพัฒนาศักยภาพขององค์กร อีกทั้งยังส่งเสริมการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของธนาคารด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการด้านธุรกิจกับลูกค้าของธนาคาร

2. ใช้ระบบปฏิบัติการด้านระบบสื่อสารข้อมูลภายในธนาคารโดยผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป Lotus Note เพื่อช่วยในการบริหารจัดการที่เชื่อมโยงการสื่อสารภายในขององค์กร ซึ่งรวมทั้งสาขาต่าง ๆ ของธนาคารทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3. ได้พัฒนาการเรียนรู้ (e-learning) และการฝึกอบรม (Web-Base Training) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของธนาคาร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาองค์กร โดยเน้นที่การลงทุนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของธนาคาร กระจายสู่สาขาของธนาคาร

4. พัฒนาระบบการเรียนรู้แบบร่วมมือผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของธนาคารเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ในรูปแบบของการนำเอา Learning management system (LMS) มาช่วยในการถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตไปสู่ผู้เข้ารับการอบรมบนเว็บโดยธนาคารมีบริษัทที่ปรึกษาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เป็นผู้ผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บให้แก่ธนาคาร ตามเป้าหมายของหลักสูตรที่จัดอบรมบนเว็บสำหรับธนาคาร

### นโยบายของธนาคารในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

1. พัฒนาบุคคลที่เหมาะสมกับภาระของงานที่รับผิดชอบ และจัดสรรตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน
2. เพิ่มศักยภาพของพนักงานด้วยการพัฒนาทักษะที่เป็น Multi Silk คือ ความสามารถทางการคำนวณ ทางคอมพิวเตอร์ และการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อใช้ Knowledge – Based ส่งเสริมธุรกิจของธนาคาร
3. ปลุกฝังทัศนคติที่ดีต่อองค์กร รักองค์กร บริการด้วยใจ สามารถทำงานเป็นทีมและมีมาตรฐานในการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
4. ส่งเสริมความรู้ความสามารถเฉพาะด้านของพนักงาน ให้ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพและเกิดประโยชน์แก่องค์กร
5. จัดงบประมาณสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานของธนาคารให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่มาตรฐานสากล

### การผลิตและการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

1. ด้านการบริหารจัดการ ธนาคารมีหน่วยงานที่ประสานการทำงานระหว่างด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการลงทุนของธนาคาร ซึ่งรับผิดชอบในการผลิตและการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร โดยมีทางเลือกจากบริษัทผู้ผลิต Learning Management System ที่ธนาคารได้จัดซื้อโปรแกรมการอบรมบนเว็บแบบสำเร็จรูป แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานของธนาคาร โดยทางธนาคารเป็นผู้กำหนดเนื้อหาในโปรแกรมการอบรมบนเว็บเอง
2. โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร จะเน้นหลักสูตรพื้นฐานของการอบรมที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน ในหลักสูตรด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ การคำนวณ ด้านการบริหารทั่วไป พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้ในผลิตภัณฑ์หลักและการให้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งอยู่ในระหว่างการทดสอบและเลือกเนื้อหาหลักสูตรที่สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารในการอบรมพนักงาน
3. ด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ธนาคารจะมีระบบรองรับการเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายในการอบรมบนเว็บของธนาคารอยู่แล้ว เชื่อมโยงสาขาต่าง ๆ และบริษัทในเครือของธนาคาร ซึ่งรวมอยู่กับระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบเครือข่าย Online และได้มีการดูแลและพัฒนาระบบเครือข่ายให้สอดคล้องกับนโยบายของแต่ละธนาคาร

4. ด้านฮาร์ดแวร์ที่นำมาใช้ในการผลิตโปรแกรมการอบรม ธนาคารยังชะลอการลงทุนด้านฮาร์ดแวร์ เนื่องจากเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงค่อนข้างเร็ว และราคาสูงมาก อีกทั้งการจัดโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารยังอยู่ในระหว่างการทดลองและปรับใช้ให้เหมาะสมกับธนาคารอยู่ ธนาคารจัดซื้อโปรแกรมการอบรมผ่านบริษัทผู้ผลิตอยู่แล้ว ส่วนฮาร์ดแวร์ที่มีนั้นรองรับแค่การปฏิบัติงาน และความจำเป็นของแต่ละหน่วยงานเท่านั้น

5. ด้านซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ในการผลิตโปรแกรมการอบรม จะขึ้นอยู่กับระบบประมวลผลกลางของธนาคาร ซึ่งธนาคารใช้บริการผ่านบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ที่เป็นที่ปรึกษาของธนาคาร จึงไม่สามารถระบุได้ชัดเจน เพราะธนาคารอยู่ในส่วนของผู้บริโภค

6. ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร จะมีเฉพาะเจ้าหน้าที่ในการประสานงานด้านการสนับสนุนการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานเท่านั้น ส่วนในการผลิตโปรแกรม ธนาคารไม่มีบุคลากรประจำ และใช้บริการผ่านบริษัทผู้ผลิตที่เป็นที่ปรึกษาของธนาคาร

#### การประเมินผลการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

1. ด้านโครงการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ พนักงานของธนาคารได้ให้ความร่วมมืออยู่ในระดับที่ดี แต่ขาดความพร้อมในเรื่องของการบริหารเวลาในการอบรม ส่วนมากจะประเมินผลในแบบเดิมคือ กรอกแบบประเมินหลักสูตร วิทยากร เนื้อหา และประโยชน์ที่ได้รับ แต่ก็มีบางธนาคารยังอยู่ในระหว่างการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บจึงยังไม่ได้ทำการประเมินผลที่ชัดเจน

2. ด้านบุคลากรหรือหน่วยงานที่พัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ธนาคารมีบุคลากรด้านนี้ในเรื่องการบริหารการอบรมบนเว็บ แต่ในส่วนของผลิตเพื่อพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บธนาคารได้จัดซื้อจากบริษัทที่ปรึกษาของธนาคาร

3. ด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สนับสนุนการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ การผลิตเพื่อพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ธนาคารได้จัดซื้อจากบริษัทที่ปรึกษาของธนาคาร ไม่มีผลกระทบกับผู้ใช้เว็บในการอบรมเนื่องจาก ก่อนที่ธนาคารจะออกแบบหลักสูตรหรือโปรแกรมการอบรมบนเว็บนั้น ได้วิเคราะห์ฮาร์ดแวร์พื้นฐานของธนาคารที่มีอยู่แล้ว เพียงพอที่จะรองรับการอบรมบนเว็บแล้วก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการ

4. ด้านบทเรียนหรือคอร์สแวร์ ตีความปัญหาเรื่องของการความเข้าใจภาษาอังกฤษที่ใช้ในโปรแกรมการอบรมบนเว็บ

## แนวโน้มของการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

ในการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการสนับสนุนทั้งในด้านนโยบาย และงบประมาณในการลงทุนระยะเริ่มต้นนั้น ใช้งบประมาณค่อนข้างที่จะสูงมาก แต่ในระยะยาวนั้น มีโอกาสที่จะคุ้มทุน และได้ประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและองค์กรตามแนวทางที่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน อย่างแน่นอน

การพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ในช่วงที่กำลังศึกษาแนวทางการพัฒนา ซึ่งต้องพึ่งพาบริษัทผู้ผลิตที่มีความชำนาญในการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บ รวมทั้งให้คำปรึกษาที่ถูกต้องเพื่อช่วยลดเวลาในการสร้างคน และทีมงานในการผลิต เพื่อให้การพัฒนาการอบรมที่เหมาะสมกับองค์กร ซึ่งในอนาคตการพึ่งพาบริษัทผู้ผลิตภายนอกจะลดลง และส่งเสริมให้พนักงานของธนาคารเป็นผู้ผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บทุกกระบวนการโดยธนาคารสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาเองทั้งหมด รวมทั้งการสร้างบนระบบที่เป็นกลยุทธ์ขององค์กรในการพัฒนาทีมงาน และองค์กรให้เทียบเท่ามาตรฐานสากลของสถาบันการเงิน

## **ตอนที่ 2 ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ**

### ปัญหาการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

1. เนื่องจากธนาคารยังอยู่ในระหว่างการศึกษาความเป็นไปได้ที่จะนำระบบการอบรมบนเว็บมาเสริมกับระบบการอบรมแบบปกติในชั้นเรียน ดังนั้นธนาคารจึงยังไม่เน้นการพัฒนาโปรแกรมการอบรมเอง แต่จะมีส่วนในการคัดเลือกเนื้อหาในการออกแบบบทเรียนบนเว็บของธนาคาร
2. ธนาคารมีการปรับองค์กรอยู่ตลอด จึงทำให้ชลอการต่อเนื่องในการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร
3. วิทยาการภายในของธนาคารที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมในการถ่ายทอดงานเฉพาะด้านที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาสายงาน หรือเทคนิคการทำงานที่มีประสิทธิภาพโดยเป็นต้นแบบของพนักงานที่อยู่ในมาตรฐานขององค์กร มีภาระงานค่อนข้างมาก และมีปัญหาเรื่องเวลาในการให้ข้อมูลหรือการวางแผนการจัดโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร
4. การพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ใช้งบประมาณในการลงทุนค่อนข้างสูง แต่สิ่งที่เป็นปัญหาคือ บุคลากรที่มีความชำนาญการในด้านต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บนั้น หายากมากที่จะเหมาะสมหรือรับผิดชอบได้ครบทุกกระบวนการในการอบรมบนเว็บ ทำให้การแก้ปัญหาเป็นไปแบบเฉพาะหน้า

### ตอนที่ 3 ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ

#### ความต้องการ การพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

1. ต้องการงบประมาณสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อ การพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร
2. ต้องการบุคลากรที่มีความชำนาญในด้านการผลิตหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ในสาขาต่าง ๆ เช่น โปรแกรมเมอร์ กราฟฟิกดีไซน์ ผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาหลักสูตร วิทยากรที่ช่วยให้คำแนะนำในการอบรมบนเว็บ
3. ต้องการให้ธนาคารมีการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารที่ธนาคารพัฒนาขึ้นเอง เพื่อให้สอดคล้องในการพัฒนาองค์กร

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ

1. การรวมกลุ่มด้านธุรกิจเพื่อความร่วมมือในการลงทุนด้านการเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มโอกาสให้กับหน่วยงานที่มีงบประมาณน้อย
2. เร่งการพัฒนาสายงานให้มีความพร้อมในการพัฒนาคน พัฒนางาน ให้อยู่ในระบบมาตรฐานกลางของธนาคาร ทั้งในส่วนภาระงาน การอบรม และลดค่าใช้จ่าย
3. หลักสูตรที่เหมาะสมที่พัฒนาด้วยโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ต้องมีเนื้อหาชัดเจน ไม่เปลี่ยนแปลงหลักการความรู้ในเนื้อหานั้นๆ เช่น ความรู้ด้านภาษา ความรู้ด้านทักษะการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
4. องค์กรจะก้าวไปในระบบการอบรมบนเว็บอย่างสมบูรณ์ได้ ควรจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ หรือปัจจัยหลัก ดังนี้
  - 4.1 งบประมาณและนโยบายที่สนับสนุนโปรแกรมการอบรมบนเว็บ
  - 4.2 ความพร้อมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านการวางนโยบายและแผน ด้านการพัฒนาโปรแกรม ด้านผู้ดำเนินการจัดอบรม และผู้เข้ารับการอบรม
  - 4.3 กลยุทธ์ ตามเป้าหมายของธนาคาร



## การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ

### ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

1. หลักสูตรสำหรับอบรมบนเว็บ ในเบื้องต้นขณะที่ธนาคารอยู่ในระหว่างกำลังพัฒนาโปรแกรมการอบรมหรือในขั้นของการวิเคราะห์เนื้อหา นั้น โปรแกรมการอบรมบนเว็บส่วนใหญ่ยังอยู่ในรูปของการทดสอบการใช้งาน แบ่งเป็นการอบรม 2 ลักษณะ คือ จัดอบรมด้านความรู้ทั่วไปในการทำงาน ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าอบรมได้ไม่จำกัดสิทธิในการอบรม และจัดอบรมแบบเฉพาะงานเฉพาะกลุ่มเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญทั้งในเรื่องของเนื้อหาและการปฏิบัติ ไปในทิศเดียวกันตามเป้าหมายหลักของแต่ละธนาคาร ซึ่งผู้เข้าอบรมจะต้องได้รับสิทธิในการอบรม และรหัสผ่านเฉพาะในแต่ละหลักสูตรที่กำหนดให้เข้าอบรม และมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ หรือพิจารณาขึ้นระดับขั้นตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไป

2. หลักสูตรที่อบรมบนเว็บ ได้แก่ โปรแกรมการอบรมความรู้พื้นฐานสำหรับพนักงานธนาคาร คือ การใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน การเงินการธนาคาร การบริหารจัดการ และความรู้ด้านพันธกิจของธนาคาร

3. ธนาคารได้สร้างช่องทางการติดตามผลการอบรม ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร คือ อินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ในการติดตามผลการอบรมของพนักงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ผ่าน การอบรมทั้งแบบปกติ และการอบรมบนเว็บ

4. การจัดอบรมบนเว็บอาจแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ โหมดเฉพาะของแต่ละหน่วยงานของธนาคาร ระบบทำงานกลางประสานงานด้านการฝึกอบรม จะเป็นส่วนที่พนักงานทุกคนต้องใช้งานตามความจำเป็นอยู่แล้วตามข้อกำหนดของภาระงาน หรือความรับผิดชอบ และการบริหารการอบรมบนเว็บ มีหน้าที่บริหารโครงการฝึกอบรม ควบคุม การอบรมบนเว็บ ประเมินผลและติดตามผลการอบรมบนเว็บ การประเมินผลการการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

5. ด้านบุคลากรที่ใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ พนักงานของธนาคารมีความเข้าใจและยอมรับในการปรับเปลี่ยนวิธีการอบรมที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายและเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร

6. ด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สนับสนุนการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ไม่มีผลกระทบกับผู้ใช้เว็บในการอบรมเนื่องจาก ก่อนที่ธนาคารจะออกแบบหลักสูตรหรือโปรแกรมการอบรมบนเว็บนั้น ได้วิเคราะห์ฮาร์ดแวร์พื้นฐานของธนาคารที่มีอยู่แล้ว เพียงพอที่จะรองรับการอบรมบนเว็บแล้วก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการ

7. ด้านโปรแกรมการอบรมบนเว็บมีส่วนช่วยในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร ทำให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการอบรมนั้น ลดลงทั้งในด้านของเงินทุน และต้นทุนเวลาในการอบรม ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคลากรให้มีความรู้ที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และมีส่วนช่วยในการพัฒนาศักยภาพของธนาคารเป็นอย่างมาก

#### แนวโน้มของการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

ธนาคารมีนโยบายที่ค่อนข้างชัดเจนในการสนับสนุนให้บุคลากรทางเลือก หรือมีแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียน และทักษะในด้านต่าง ๆ ที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรในระยะยาว แม้จะติดขัดเรื่องงบประมาณ แต่ก็ไม่ได้หยุดการพัฒนาในการส่งเสริมให้ปรับรูปแบบการอบรมโดยให้พนักงานใช้ประโยชน์จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต้นทุนการลงทุนสูงมาก ให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาองค์กร ซึ่งจะส่งผลไปถึงภาพรวมของเศรษฐกิจของไทยอีกด้วย ในภาวะที่ต้องแข่งขันสูง ธนาคารต้องเลือกแนวทาง และแนวร่วมทางธุรกิจ ที่ส่งผลกำไรต่อการบริหารองค์กร เพื่อความอยู่รอด

แนวโน้มของการใช้ในอนาคต จะมากขึ้นเรื่อย ๆ และเกือบที่จะทดแทนการอบรมแบบปกติ แต่ก็ไม่ใช่ทั้งหมดของโครงการอบรมของธนาคาร เพราะความเหมาะสมของการเลือกสื่อหรือช่องทางในการอบรมเพื่อให้เกิดวิสัยทัศน์ หรือทักษะการทำงานที่เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร ยังมีข้อมูลด้านอื่น ๆ มาประกอบการพิจารณาตัดสินใจของธนาคารในการพัฒนาพนักงาน

#### **ตอนที่ 2 สภาพปัญหาการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร**

1. การบริหารเวลาของพนักงานในการเข้าอบรมบนเว็บ กับเวลาในการทำงานปกติ ยังไม่ค่อยสมดุลกัน เนื่องจากภาระงานประจำค่อนข้างมาก
2. เนื่องจากผู้เข้าอบรมจะมีอิสระจากการเรียนรู้บนเว็บที่ไม่มีการควบคุม จึงทำให้ต้องเพิ่มการเสริมแรงกว่าการอบรมแบบปกติ หลายเท่า ทำให้การออกแบบต้องใช้หลักจิตวิทยาและการชักจูงในการเข้าอบรมสูง ทำให้ผู้เข้าอบรมบางส่วนไม่ค่อยสนใจโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร
3. โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารในด้านการออกแบบยังไม่ดึงดูดใจผู้เรียนเท่าที่ควร เพราะในการสร้างภาพกราฟิกจากคอมพิวเตอร์ค่อนข้างราคาแพง ธนาคารมีอยู่จะเป็นเพียงแค่ข้อมูลตัวอักษรและแบบทดสอบย่อย เท่านั้น และยังมีให้เข้าอบรมไม่กี่หลักสูตร และยังไม่สามารถวัดประเมินผลได้จริง

### ตอนที่ 3 ความต้องการ การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

1. สนับสนุนงบประมาณในด้านการบริหารจัดการโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร รวมทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย

2. จัดสรรงบประมาณในการเข้าอบรมด้วยโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

3. สนับสนุนด้านการจัดคู่มือการอบรมโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

4. ต้องการหลักสูตรการอบรมภาษาไทย มีวิทยากรประจำหลักสูตรการอบรม

ตลอดระยะเวลาการอบรม

### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ

1. เนื่องจากการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ธนาคารต้องมีความพร้อมในด้านการสนับสนุน ด้านการบริหารจัดการ ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของธนาคารให้สอดคล้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ

2. หลักสูตรที่เหมาะสมที่พัฒนาด้วยโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ต้องมีเนื้อหาชัดเจน ไม่เปลี่ยนแปลงหลักการความรู้ในเนื้อหานั้น ๆ เช่น ความรู้ด้านภาษา ความรู้ด้านทักษะการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ คือ ผู้ผลิต  
ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการผลิตโปรแกรมการอบรมเว็บไซต์

ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์  
ของไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการผลิตหรือสร้างโปรแกรมการอบรมเว็บไซต์  
จำแนกตามข้อมูลส่วนตัว (n=6)

	ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
4. เพศ	ชาย	3	50.0
	หญิง	3	50.0
5. อายุ	21-30 ปี	1	10.0
	31- 40 ปี	5	90.0
6. ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	4	80.0
	ปริญญาโท	2	20.0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของ  
ธนาคารพาณิชย์ของไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการผลิต หรือการสร้างโปรแกรมการอบรมเว็บไซต์ ซึ่ง  
ผู้ตอบมีข้อมูลส่วนตัวด้านเพศในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเป็นเพศชาย  
ร้อยละ 50.0 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 21 – 30 ปี  
คือ ร้อยละ 10.0 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.0  
รองลงมาคือ ระดับ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 20.0

#### ตอนที่ 4 สภาพทั่วไปด้านการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของ คุณสมบัติด้านคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

คุณสมบัติด้านคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์		จำนวน	ร้อยละ
Computer	PC	6	100.0
Memory	64 MB	2	33.33
	128 MB	2	33.33
	มากกว่า 256 MB	1	16.66
Processor	Intel	6	100.0
Speed	1 GHz	5	83.33
	2 GHz	1	16.66
	มากกว่า 3 GHz	1	16.66
Hard disk	IDE	5	83.33
	SCSI	1	16.66
Size	20 GB	4	66.66
	40 GB	2	33.33
	มากกว่า 80 GB	1	16.66

จากตารางที่ 3 พบว่า คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 คือ เครื่อง Computer ประเภท PC หน่วยความจำของฮาร์ดแวร์ Memory 64 MB มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 น้อยที่สุด คือ หน่วยความจำของฮาร์ดแวร์ มากกว่า 256 MB คิดเป็นร้อยละ 16.66 รองลงมาคือ 128 MB คิดเป็นร้อยละ 33.33ระบบประมวลผลข้อมูล Processor ของ Intel มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 ความเร็วในการเรียกดูข้อมูล Speed 1 GHz มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 83.33 น้อยที่สุด คือ ความเร็วในการเรียกดูข้อมูล Speed 2 GHz และ 3 GHz คิดเป็นร้อยละ 16.66 หน่วยประมวลผลกลาง หรือ Hard Disk อยู่ในระดับมากที่สุด คือ IDE คิดเป็นร้อยละ 83.33 น้อยที่สุด คือ SCSI คิดเป็นร้อยละ 16.66 มีขนาดความจุ Size 20 GB อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 66.66 น้อยที่สุด คือ มากกว่า 80 GB คิดเป็นร้อยละ 16.66 รองลงมา คือ ขนาดความจุ Size 40 GB คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของคุณสมบัติด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ที่ใช้สำหรับพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

คุณสมบัติด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์		จำนวน	ร้อยละ
Network	LAN	6	100.0
Server	Intranet	5	83.3
	Internet	1	16.7
	Web	4	66.7
	Data Base	3	50.0
	Mail	4	66.7
	สื่อสัญญาณ	Leased Line	6
	Frame Relay	2	33.3
ISP	KSC	2	33.3
	LOXINFO	3	50.0
	I-NET	1	16.7
	ของ Bank	1	16.7
รองรับปริมาณผู้ใช้	500-1000	4	66.7
	1000 ขึ้นไป	2	33.3
Browser ที่ใช้	IE 5.0	2	33.3
	IE 6.0	5	83.3
	Netscape	1	16.7

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณสมบัติด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ที่ใช้สำหรับพัฒนาโปรแกรม การอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ประเภท LAN คิดเป็นร้อยละ 100 น้อยที่สุด คือ ระบบ Internet คิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมา คือ ระบบ Intranet คิดเป็นร้อยละ 83.3

ระบบสำรองข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุด คือ ประเภท Web Server คิดเป็นร้อยละ 66.7 น้อยที่สุด คือ ระบบสำรองข้อมูลประเภท Data Base Server คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ ระบบสำรองข้อมูลประเภท Mail Server คิดเป็นร้อยละ 66.7

สื่อสัญญาณที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายของธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุด ได้แก่ Leased Line คิดเป็นร้อยละ 100.0 น้อยที่สุด คือ Frame Relay คิดเป็นร้อยละ 33.3

Internet Service Provider (ISP) ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการของ LOXINFO คิดเป็นร้อยละ 50.0 น้อยที่สุด คือ I-NET คิดเป็นร้อยละ 16.7 และของธนาคารเอง คิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมา คือ KSC คิดเป็นร้อยละ 33.3

ข้อมูลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถรองรับปริมาณผู้ใช้ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุด ได้แก่ 500 – 1000 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 น้อยที่สุด คือ 1000 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.3

Browser ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุด ได้แก่ IE 5.0 คิดเป็นร้อยละ 83.3 น้อยที่สุด คือ IE 6.0 และ Netscape คิดเป็นร้อยละ 16.7

ตารางที่ 5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของ โปรแกรมพื้นฐานของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

โปรแกรมพื้นฐานของเครื่องคอมพิวเตอร์	จำนวน	ร้อยละ
Windows 98	5	83.3
Windows 2000	1	16.7
Windows XP	1	16.7
Windows NT	2	33.3

จากตารางที่ 5 พบว่า โปรแกรมพื้นฐานของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ ระบบปฏิบัติการ Windows 98 คิดเป็นร้อยละ 83.3 น้อยที่สุด คือ Windows 2000 และ Windows XP คิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมา คือ Windows NT คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 6 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของเครื่องมือในการเขียนซอฟต์แวร์ (Development Tool) ที่ใช้สำหรับ การพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

เครื่องมือในการเขียนซอฟต์แวร์ (Development Tool)	จำนวน	ร้อยละ
Development Tool		
C and C++	2	33.3
Delphi	2	33.3
Java	5	83.3
Visual Basic	3	50.0
ASP	1	16.7
Html	3	50.0

จากตารางที่ 6 พบว่า เครื่องมือในการเขียนซอฟต์แวร์ (Development Tool) ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของกลุ่มตัวอย่าง มากที่สุด คือ เครื่องมือในการพัฒนาซอฟต์แวร์ด้วยภาษา Java คิดเป็นร้อยละ 83.3 น้อยที่สุด คือ ASP 16.7 คิดเป็นร้อยละ รองลงมา คือ C and C++ และ Delphi คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 7 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของโปรแกรมช่วยในการออกแบบเว็บเพจที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

โปรแกรมช่วยในการออกแบบเว็บเพจ	จำนวน	ร้อยละ
Macromedia Author ware	1	16.7
Macromedia Dream weaver	6	100.0
Flash	4	66.7
3D Studio	1	16.7
Adobe PhotoShop	6	100.0
Adobe Premier	1	16.7
Real player	2	33.3
Window Media Player	1	16.7



จากตารางที่ 7 พบว่า โปรแกรมช่วยในการออกแบบเว็บเพจที่ใช้สำหรับการพัฒนา โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่าง มากที่สุด ได้แก่ โปรแกรมMacromedia Dream weaver และโปรแกรมAdobe PhotoShop คิดเป็นร้อยละ 100.0 น้อยที่สุด คือ โปรแกรมMacromedia Author ware โปรแกรมAdobe Premier, 3D Studio และโปรแกรมWindow Media Player คิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมา คือ โปรแกรมReal player คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 8 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละระบบจัดซื้อซอฟต์แวร์ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

ระบบจัดซื้อซอฟต์แวร์	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารพัฒนาเอง	3	33.3
ธนาคารจัดซื้อ	5	83.3

จากตารางที่ 8 พบว่า ระบบจัดซื้อซอฟต์แวร์ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารจัดซื้อซอฟต์แวร์จากบริษัทผู้ผลิต คิดเป็นร้อยละ 83.3 น้อยที่สุด คือ ธนาคารพัฒนาซอฟต์แวร์ ขึ้นเองคิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 9 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของ ระบบจัดซื้อฮาร์ดแวร์ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

ระบบจัดซื้อฮาร์ดแวร์	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคาร จัดซื้อพร้อมกับซอฟต์แวร์	2	33.3
ธนาคารจัดซื้อแยกกับซอฟต์แวร์	4	66.7

จากตารางที่ 9 พบว่า ระบบจัดซื้อฮาร์ดแวร์ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่าง มากที่สุด คือ ธนาคารจัดซื้อฮาร์ดแวร์แยกกับซอฟต์แวร์ คิดเป็นร้อยละ 66.7 น้อยที่สุด คือ ธนาคาร จัดซื้อฮาร์ดแวร์ร่วมกับซอฟต์แวร์ คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 10 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของ การสรรหาเนื้อหาหลักสูตร (Content) ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

การสรรหาเนื้อหาหลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคาร จัดซื้อพร้อมกับซอฟต์แวร์	2	33.3
ธนาคารพัฒนาเอง	4	66.7

จากตารางที่ 10 พบว่า การจัดซื้อเนื้อหาหลักสูตร (Content) ที่ใช้สำหรับการพัฒนา โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารพัฒนาเอง คิดเป็นร้อยละ 66.7 น้อยที่สุด คือ ธนาคารจัดซื้อเนื้อหาหลักสูตร (Content) รวมกับซอฟต์แวร์ คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 11 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของ ชนิดเพิ่มข้อความภาษาที่ใช้ในบทเรียนที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

ชนิดเพิ่มข้อความภาษาที่ใช้ในบทเรียน	จำนวน	ร้อยละ
ภาษาไทย	1	16.7
ภาษาอังกฤษ	4	66.7
สองภาษา	2	33.3

จากตารางที่ 11 พบว่า ชนิดเพิ่มข้อความภาษาที่ใช้ในบทเรียนของ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ ข้อความภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 66.7 น้อยที่สุด ได้แก่ ข้อความภาษาไทย คิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมาคือ ข้อความสองภาษาไทย-อังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 12 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ของ ชนิดของเพิ่มข้อมูลประเภทกราฟฟิกที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

ชนิดของเพิ่มข้อมูลประเภทกราฟฟิก	จำนวน	ร้อยละ
มี	5	83.3
ไม่มี	1	16.7

จากตารางที่ 12 พบว่า ชนิดของแฟ้มข้อมูลที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุด ได้แก่ มีแฟ้มประเภทกราฟิก คิดเป็นร้อยละ 83.3 น้อยที่สุด คือ ไม่มีแฟ้มประเภทกราฟิกในโปรแกรมการอบรมบนเว็บ คิดเป็นร้อยละ 16.7

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละ ของประเภทนามสกุลของแฟ้มข้อมูลประเภทกราฟิก ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

ชนิดนามสกุลของแฟ้มข้อมูลประเภทกราฟิก	จำนวน	ร้อยละ
.jpg	3	50.0
.gif	5	83.3

จากตารางที่ 13 พบว่า ประเภทนามสกุลของแฟ้มข้อมูลประเภทกราฟิก ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุด ได้แก่ แฟ้มข้อมูลประเภทกราฟิก ที่ใช้นามสกุล นามสกุล .gif คิดเป็นร้อยละ 83.3 น้อยที่สุด คือ .jpg คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา

ตารางที่ 14 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ของแฟ้มข้อมูลประเภทเสียงที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

แฟ้มข้อมูลประเภทเสียง	จำนวน	ร้อยละ
มี	3	50.0
ไม่มี	1	16.7

จากตารางที่ 14 พบว่าชนิดของแฟ้มข้อมูลที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุด ได้แก่ ที่มีแฟ้มประเภทเสียง คิดเป็นร้อยละ 50.0 น้อยที่สุด คือ ไม่มีแฟ้มประเภทเสียงในโปรแกรมการอบรมบนเว็บ คิดเป็นร้อยละ 16.7

ตารางที่ 15 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ของ นามสกุลของแฟ้มข้อมูลประเภทเสียงที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

ชนิดนามสกุลของแฟ้มข้อมูลประเภทเสียง	จำนวน	ร้อยละ
.mid	2	33.3
.wav	2	33.3
.ra	1	16.7

จากตารางที่ 15 พบว่านามสกุลของแฟ้มข้อมูลประเภทเสียงที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมากที่สุด ได้แก่ นามสกุล mid คิดเป็นร้อยละ 33.3 น้อยที่สุด คือ นามสกุล .ra คิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมา คือ นามสกุล .wav คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 16 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ของแฟ้มข้อมูลประเภทวีดิทัศน์ ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

แฟ้มข้อมูลประเภทวีดิทัศน์	จำนวน	ร้อยละ
มี	3	50.0
ไม่มี	3	50.0

จากตารางที่ 16 พบว่า ชนิดของแฟ้มข้อมูลที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างเลือก คือ ที่มีแฟ้มวีดิทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 50.0 เท่ากันกับเลือกไม่มีแฟ้มวีดิทัศน์ ในโปรแกรมการอบรมบนเว็บ คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 17 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ของ นามสกุลของแฟ้มข้อมูลประเภทวีดิทัศน์ ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

ชนิดนามสกุลของแฟ้มข้อมูลประเภทวีดิทัศน์	จำนวน	ร้อยละ
.avi	3	50.0
.mpg	3	50.0

จากตารางที่ 17 พบว่า นามสกุลของแฟ้มข้อมูลประเภทวิดีโอที่ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างที่เลือก ได้แก่ นามสกุล.avi คิดเป็นร้อยละ 50.0 เท่ากันกับ นามสกุล.mpg คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 18 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ของแฟ้มข้อมูลประเภทภาพเคลื่อนไหว ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

แฟ้มข้อมูลประเภทภาพเคลื่อนไหว	จำนวน	ร้อยละ
มี	3	50.0
ไม่มี	3	50.0

จากตารางที่ 18 พบว่า ชนิดของแฟ้มข้อมูลที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกเท่ากัน คือ ที่มีแฟ้มภาพเคลื่อนไหว และ ไม่มีแฟ้มภาพเคลื่อนไหวในโปรแกรมการอบรมบนเว็บ คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละ ของนามสกุลของแฟ้มข้อมูลประเภทเคลื่อนไหว ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

ชนิดนามสกุลของแฟ้มข้อมูลประเภทเคลื่อนไหว	จำนวน	ร้อยละ
.gif	3	50.0
.swf	3	50.0

จากตารางที่ 19 พบว่านามสกุลของแฟ้มข้อมูลประเภทเคลื่อนไหว ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกเท่ากัน คือ นามสกุล .gif และ .swf คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 20 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ของรูปแบบของเนื้อหาที่นำมาใช้สำหรับโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

รูปแบบของเนื้อหาที่นำมาใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรม	จำนวน	ร้อยละ
จากเอกสารประกอบการอบรม	3	33.3
จากวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญ	4	66.7
จากไฟล์วิดีโอ	1	16.7
จากหนังสือ บทความ หรืองานวิจัย	1	16.7
จากเว็บอ้างอิง	1	16.7
จากเทปบันทึกเสียง	1	16.7

จากตารางที่ 20 พบว่า รูปแบบของเนื้อหาที่นำมาใช้สำหรับโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุด ได้แก่ จากวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญ คิดเป็นร้อยละ 66.7 น้อยที่สุด คือ จากเทปบันทึกเสียง คิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมา คือ จากเอกสารประกอบการอบรม คิดเป็นร้อยละ 33.3 จากไฟล์วิดีโอ คิดเป็นร้อยละ 16.7 จากหนังสือ บทความและงานวิจัย คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ จากเว็บอ้างอิง คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ขององค์ประกอบหน้าเนื้อหาหลัก (โฮมเพจ) ของโปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

องค์ประกอบหน้าเนื้อหาหลัก (โฮมเพจ)	จำนวน	ร้อยละ
คำแนะนำการฝึกอบรม	6	100.0
ระบบ Login	6	100.0
โปรแกรมช่วยเรียกดูข้อมูลเนื้อหา	4	66.7
ชื่อหน่วยงานและติดต่อช่วยเหลือ	6	100.0
วันเวลาที่ปรับปรุงแก้ไขล่าสุด	4	66.7
เคาน์เตอร์เพื่อนับจำนวนผู้เข้าดู	4	66.7

จากตารางที่ 21 พบว่า องค์ประกอบหน้าเนื้อหาหลัก (โฮมเพจ) ของโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุด คือ ได้แก่ ส่วนของคำแนะนำการฝึกอบรม, ระบบ Login ชื่อหน่วยงานและติดต่อช่วยเหลือ คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือโปรแกรมช่วยเรียกดูข้อมูลเนื้อหา, วันเวลาที่ปรับปรุงแก้ไขล่าสุด และเคาน์เตอร์เพื่อนับจำนวนผู้เข้าดู คิดเป็นร้อยละ 66.7

ตารางที่ 22 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลที่ปรากฏในหน้าแสดงเนื้อหารายวิชาในหลักสูตรที่ใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ (n =6)

ข้อมูลหน้าแสดงเนื้อหารายวิชาในหลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
แสดงรายชื่อ รายวิชา	6	100.0
เมนูเข้าสู่เว็บเพจแรกของแต่ละรายวิชา	6	100.0
คำประกาศหรือแนะนำการเรียน	5	83.3
รายชื่อผู้สอน วิทยากร และติดต่อ	5	83.3
รายชื่อผู้เข้าอบรม	6	100.0
การประเมินผลและขั้นตอนการอบรม	4	66.7
ห้องเรียน หรือคอร์สแวร์	5	83.3
เว็บเพจสนับสนุนการเรียน	3	50.0
ความช่วยเหลือ หรือแนะนำในการอบรม	3	50.0
รายวิชาอื่น ๆ ที่มีอบรม	1	16.7
เว็บบอร์ดถามตอบ	2	33.3
ออกจากระบบการอบรม	6	100.0

จากตารางที่ 22 พบว่า ข้อมูลที่ปรากฏในหน้าแสดงเนื้อหารายวิชาในหลักสูตรที่ใช้ โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 ได้แก่ หน้าแสดงรายชื่อรายวิชา, เมนูเข้าสู่เว็บเพจแรกของแต่ละรายวิชา, รายชื่อผู้เข้าอบรม และเมนูออกจากระบบการอบรม ที่เลือกน้อยที่สุด คือ รายวิชาอื่น ๆ ที่มีอบรม คิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมา คือ คำประกาศหรือแนะนำการเรียน, รายชื่อผู้สอน วิทยากร และติดต่อ และห้องเรียน หรือคอร์สแวร์ คิดเป็นร้อยละ 83.3 การประเมินผลและขั้นตอนการอบรม คิดเป็นร้อยละ 66.7 เว็บเพจสนับสนุนการเรียน และความช่วยเหลือ หรือแนะนำในการอบรม คิดเป็นร้อยละ 50.0 เว็บบอร์ดถามตอบ คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ของตัวเชื่อมโยงหรือลิงค์ไปส่วนของการจัดการเรียน การสอนด้านการประเมินผล การอบรมบนเว็บ (n =6)

การลิงค์ไปส่วนของการจัดการเรียนการสอน ด้านการประเมินผล	จำนวน	ร้อยละ
แบบทดสอบ	3	50.0
แบบสอบถาม	2	33.3
ประเมินผล	2	33.3

จากตารางที่ 23 พบว่า ตัวเชื่อมโยงหรือการลิงค์ไปส่วนของการจัดการเรียนการสอน ด้าน การประเมินผลการอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมากที่สุด ได้แก่ แบบทดสอบ คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ แบบสอบถาม และการประเมินผล คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 24 ตารางแสดงจำนวน และร้อยละ ของตัวเชื่อมโยงหรือลิงค์ไปส่วนของการจัดการเรียน การสอนด้านความช่วยเหลือและการสนับสนุนการอบรมบนเว็บ (n =6)

ด้านความช่วยเหลือและการสนับสนุนการอบรมบนเว็บ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประสานงานหลักสูตร	6	100.0
วิทยากร หรือผู้เชี่ยวชาญ	3	50.0
ผู้เข้าอบรมร่วมในหลักสูตร	3	50.0

จากตารางที่ 24 พบว่า ตัวเชื่อมโยงหรือการลิงค์ไปส่วนของการจัดการเรียนการสอน ด้าน ความช่วยเหลือและการสนับสนุนการอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมากที่สุด ได้แก่ การลิงค์ไป ที่ติดต่อผู้ประสานงานหลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 100.0 น้อยที่สุด คือ การลิงค์ไปที่ติดต่อวิทยากร หรือผู้เชี่ยวชาญ และการลิงค์ไปที่ติดต่อผู้เข้าอบรมร่วมในหลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 50.0



## ตอนที่ 5 สภาพ ปัญหา และความต้องการ ในการผลิตและการพัฒนาโปรแกรม การอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ของไทย

### ข้อมูลจากการแบบสัมภาษณ์และการสังเกต

พนักงานหรือ เจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ของไทย ด้านการผลิต หรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการผลิตและพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ

### ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปในการผลิตและการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ

1. ด้านการบริหารจัดการ ธนาคารมีหน่วยงานที่ประสานการทำงานระหว่างด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการลงทุนของธนาคาร ซึ่งรับผิดชอบในการผลิตและการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร โดยมีทางเลือกจากบริษัทผู้ผลิต Learning Management System ที่ธนาคารได้จัดซื้อโปรแกรมการอบรมบนเว็บแบบสำเร็จรูป แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานของธนาคาร โดยทางธนาคารเป็นผู้กำหนดเนื้อหาในโปรแกรมการอบรมบนเว็บเอง

2. โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร จะเน้นหลักสูตรพื้นฐานของการอบรมที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน ในหลักสูตรด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ การคำนวณ ด้านการบริหารทั่วไป พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้ในผลิตภัณฑ์หลักและการให้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ซึ่งอยู่ในระหว่างการทดสอบและเลือกเนื้อหาหลักสูตรที่สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารในการอบรมพนักงาน

3. ด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ธนาคารจะมีระบบรองรับการเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายในการอบรมบนเว็บของธนาคารอยู่แล้ว เชื่อมโยงสาขาต่าง ๆ และบริษัทในเครือของธนาคาร ซึ่งรวมอยู่กับการให้บริการลูกค้าผ่านระบบเครือข่าย Online และได้มีการดูแลและพัฒนาระบบเครือข่ายให้สอดคล้องกับนโยบายของแต่ละธนาคาร

4. ด้านฮาร์ดแวร์ที่นำมาใช้ในการผลิตโปรแกรมการอบรม ธนาคารยังชะลอการลงทุนด้านฮาร์ดแวร์ เนื่องจากเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงค่อนข้างเร็ว และราคาสูงมาก อีกทั้งการจัดโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารยังอยู่ในระหว่างการทดลองและปรับใช้ให้เหมาะสมกับธนาคารอยู่ ธนาคารจัดซื้อโปรแกรมการอบรมผ่านบริษัทผู้ผลิตอยู่แล้ว ส่วนฮาร์ดแวร์ที่มีนั้นรองรับแค่การปฏิบัติงาน และความจำเป็นของแต่ละหน่วยงานเท่านั้น

5. ด้านซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ในการผลิตโปรแกรมการอบรม จะขึ้นอยู่กับระบบประมวลผลกลางของธนาคาร ซึ่งธนาคารให้บริการผ่านบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ที่เป็นที่ปรึกษาของธนาคาร จึงไม่สามารถระบุได้ชัดเจน เพราะธนาคารอยู่ในส่วนของผู้บริโภคนั้น

6. ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร จะมีเฉพาะเจ้าหน้าที่ในการประสานงานด้านการสนับสนุนการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานเท่านั้น ส่วนในการผลิตโปรแกรม ธนาคารไม่มีบุคลากรประจำ และให้บริการผ่านบริษัทผู้ผลิตที่เป็นที่ปรึกษาของธนาคาร

#### บทบาทของพนักงานธนาคารในการจัดทำโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสัมภาษณ์ คือ ผู้บริหารโครงการฝึกอบรม ผู้ออกแบบหลักสูตรที่ฝึกอบรม และผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบกราฟฟิกด้วยคอมพิวเตอร์

แนวคิดและหลักการในการฝึกอบรมพนักงานของธนาคาร จะเน้นไปที่การพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดในตำแหน่งงานของตนเอง โดยจะใช้วิธีการอบรมแบบ On The Job ซึ่งจะทำให้ลดความผิดพลาดต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งได้ สำหรับการให้ความรู้ด้านอื่นจะใช้การอบรมเชิงจิตวิทยา และความเสริมด้านอื่น ๆ แทน อีกทั้งยังสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดการเรียนรู้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง และลดค่าใช้จ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการอบรมแบบ Classroom และมีความต้องการที่จะใช้สื่อ การอบรมที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เพื่อที่จะได้ลดต้นทุน และลดเวลาของผู้ที่ฝึกอบรมมากขึ้น

#### แนวโน้มในการเลือกสื่อในการฝึกอบรม

มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคือ ต้องมีความเหมาะสมกับเนื้อหา กลุ่มเป้าหมาย ผลที่คาดว่าจะได้รับ วัตถุประสงค์การอบรม ค่าใช้จ่ายในการอบรม หรือ Cost benefit analysis มุ่งพัฒนาสื่อการเรียนรู้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีเครือข่ายครอบคลุมสาขาของธนาคาร รวมถึงการเลือกใช้สื่อผ่านดาวเทียม อันจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลาในการทำงานของพนักงาน ผลิตสื่อแบบ Collaborative ในอนาคต และภาพยนตร์แบบ AVI พยายามเลือกสื่อที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เพื่อจะได้ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร

คาดว่าจะมีการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ โดยที่ทางธนาคารควรมีการพัฒนาขึ้นเอง โดยหลักสูตรที่พนักงานทุกท่านต้องทราบก่อนการทำงานนั้น หรือ เป็นหลักสูตรที่มีการอบรมเรื่องเดียวกัน ๆ กัน

### ความหมายของการฝึกอบรมผ่านโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

หมายถึง การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครือข่าย ภายใต้ชื่อ E-learning โดยใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยลงโปรแกรมไว้ที่ Server แล้วให้เครื่องทุกตัวเป็น Client สามารถ Access เข้ามาอบรมเนื้อหาได้พร้อม ๆ กันในเวลาเดียวกัน โดยผ่านตัว Browser

### ปัจจัยที่สนับสนุนเพื่อการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ

ปัจจุบันมีการอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งหลักสูตรที่มีอยู่มีจำนวนน้อย เพราะยังต้องใช้เวลาในการศึกษาและพัฒนาหลักสูตรซึ่งต้องใช้เวลาและงบประมาณสนับสนุนค่อนข้างสูง แต่ธนาคารมีนโยบายที่สนับสนุน และงบประมาณบางส่วนสำหรับลงทุนในการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ทั้งในด้านการหาข้อมูล Outside Training LMS อยู่แล้ว

### โครงการหรือหลักสูตรการฝึกอบรมที่ใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ

หลักสูตรพื้นฐานทั่ว ๆ ไปที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมของธนาคาร เช่น หลักการจัดการ บัญชีและการเงินเบื้องต้น ความรู้เบื้องต้นด้านสินเชื่อ รวมทั้งหลักสูตรต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อความรู้ และทักษะของพนักงานที่จำเป็นต่อการพัฒนาองค์กรในอนาคต เช่น หลักสูตรด้านภาวะผู้นำ หลักสูตร Balance scorecard and KPIs หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับองค์กรเพื่อการเรียนรู้ ส่วนในด้านคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยหลักสูตรการพัฒนาทักษะการประยุกต์ใช้งานเรื่องของ Internet Security, Microsoft Visual basic 6.0, Microsoft office word excel

### กระบวนการคัดเลือกบทเรียนหรือหลักสูตรที่ใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ

1. ธนาคารมีคณะกรรมการที่แต่งตั้งสำหรับพิจารณาคัดเลือกเนื้อหา จากเจ้าหน้าที่ภายในฝ่ายงาน ฝ่ายตรวจสอบ และฝ่ายงบประมาณในการคัดเลือก
2. พิจารณาจากประสิทธิภาพและความสามารถของตัว LMS รวมถึง Content ความยากง่ายของภาษาที่ใช้ในการสื่อสารกับผู้เรียน และในส่วนของ การจองสถานการณ์ ในส่วนของเนื้อหาที่ต้องการให้มีหรือไม่

3. เปรียบคุณสมบัติของ LMS และ Content ของบริษัทต่าง ๆ ที่เป็นผู้ผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ในด้านคุณภาพ ราคา การบริการหลังการขาย เพื่อเปรียบเทียบ ในการพิจารณาคัดเลือก

#### การผลิตสื่อมัลติมีเดียในรูปแบบของโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

หน่วยงานของธนาคารเป็นผู้ผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บทุกกระบวนการ และซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่มีหลักสูตรการอบรมบนเว็บ พร้อมทั้งตัวที่ใช้ในการ Track ข้อมูล

#### แนวโน้มของการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บ

คาดว่าจะมีการใช้ที่เป็นระบบมากขึ้น เนื่องจากธนาคารจะนำหลักสูตรที่เป็นการเรียนรู้แบบห้องเรียนปกติ ไปเป็นหลักสูตรที่มีการเรียนการสอนบนเว็บมากขึ้น รวมถึงหลักสูตรที่พัฒนาทักษะของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงาน

#### ตอนที่ 2 สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บ

1. เนื่องจากเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงค่อนข้างเร็ว อีกทั้งภายในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงด้านวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ทางการตลาด จึงทำให้การพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ยังไม่พร้อมเท่าที่ควร อีกทั้งระบบการจัดการด้านการนำเสนอข้อมูลยังไม่ดีเพียงพอในการ Tracking หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน
2. ด้านบริหารจัดการ ระบบการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บยังไม่ครอบคลุม ในกรณีที่ผู้ใช้มีจำนวนมากเข้าไปใช้งานพร้อม ๆ กัน หรือกรณีที่ผู้เรียนลืม user name และ Password ยังไม่สามารถเข้าไปดูทั้งหมดพร้อมกันได้
3. บทเรียนที่ใช้ในการอบรมบนเว็บนั้น ยังไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร เนื่องจากวัฒนธรรมการอบรมของคนไทย ยังนิยมการอบรมในห้องเรียนมากกว่า
4. เนื่องจากยังมีการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บเองจึงไม่สามารถระบุได้ว่ามีการประเมินผลเป็นรูปแบบใด
5. พนักงานของธนาคารไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการที่จะใช้ศึกษาอบรม
6. ไม่มีแรงจูงใจ หรือกฎข้อบังคับของผลที่ได้รับการอบรมบนเว็บที่ชัดเจน ทำให้พนักงานขาดแรงกระตุ้นและเวลาที่จะเข้าอบรม ปริมาณงานที่พนักงานได้รับมีมาก จนไม่มี

7. เครือข่ายคอมพิวเตอร์ควรมีการตรวจสอบความพร้อมในการรองรับระบบการอบรมบนเว็บ หรือระบุขีดความสามารถของเครือข่ายที่จะให้บริการที่สอดคล้องกับการอบรมบนเว็บ

8. ด้านซอฟต์แวร์ ที่สนับสนุนการใช้โปรแกรมบนเว็บ ไม่สามารถที่จะสนับสนุนข้อมูลที่เรียกดูในระบบการอบรมได้ในบางครั้ง และคุณสมบัติของ Front ภาษาที่ปรากฏในเว็บการอบรมยังมีความผิดพลาดอยู่บ้าง

### ตอนที่ 3 ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บ

1. ควรให้อำนาจผู้บังคับบัญชาในสายงานที่รับผิดชอบมีส่วนในการตัดสินใจ เกี่ยวกับระบบการจัดการด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บในทิศทางที่ดีขึ้น และเหมาะสมกับองค์กรในการพัฒนางานฝึกอบรม

2. ต้องการหลักสูตรการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ สำเร็จรูปที่ตอบสนองความต้องการของ Corporate Training

3. ด้านบริหารจัดการ ต้องการให้ระบบการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่านี้ กรณีที่ต้องบริหารจัดการข้อมูลให้ผู้เรียนสามารถเข้าเรียน พร้อมๆ กันได้จำนวนมาก

### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์

1. ในอนาคตคาดว่าจะใช้พนักงานในหน่วยงานของธนาคารในการผลิตและสร้างหลักสูตรโปรแกรมการอบรมบนเว็บเอง ที่สามารถใช้วิทยากรภายในของธนาคารได้ โดยนำหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคารให้พนักงานอบรมโดยเรียนผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน และจัดให้มีการทดสอบเพื่อบันทึกประวัติการอบรมแก่พนักงานด้วย

2. ควรมี Web Learning สำหรับธนาคารทุกแห่งร่วมกันพัฒนาขึ้นเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และแชร์ในเรื่องของต้นทุนการผลิต

**ตอนที่ 6 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ**

ตารางที่ 25 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการใช้หรือเคยได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ จำแนกตามข้อมูลส่วนตัว (n =100)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
7. เพศ	ชาย	40
	หญิง	60
8. อายุ	21-30 ปี	36
	31- 40 ปี	51
	41-50 ปี	12
	50 ปีขึ้นไป	1
9. ระดับการศึกษา	อนุปริญญา	3
	ปริญญาตรี	69
	ปริญญาโท	27
	ปริญญาเอก	1

จากตารางที่ 25 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ของไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการใช้ หรือเคยได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.0 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 40.0 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 51.0 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 21 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี ร้อยละ 36.0 และร้อยละ 12.0 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 1.0

## ตอนที่ 7 การศึกษาสภาพโดยทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ

ตารางที่ 26 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	3.38	0.81	ปานกลาง
ส่วนประกอบและระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์	3.00	0.92	ปานกลาง
การซ่อมบำรุงและการดูแลรักษาคอมพิวเตอร์	2.74	0.94	ปานกลาง
การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ	3.72	0.71	มาก
การใช้โปรแกรมคำนวณ	3.61	0.69	มาก
การใช้โปรแกรมนำเสนอข้อมูล	3.36	1.01	ปานกลาง
การใช้โปรแกรมฐานข้อมูล	2.77	1.06	ปานกลาง
การเขียนโปรแกรมภาษา Basic	2.15	1.13	น้อย
การเขียนโปรแกรมภาษา Visual Basic	2.13	1.19	น้อย
การเขียนโปรแกรมภาษา Pascal	2.04	1.08	น้อย
การเขียนโปรแกรมภาษา Java	1.91	1.08	น้อย
การเขียนโปรแกรมภาษา Html	2.38	1.30	น้อย

จากตารางที่ 26 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ มีความรู้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) รองลงมาคือการใช้โปรแกรมคำนวณ ( $\bar{X} = 3.61$ ) และพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ของไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับด้านการใช้หรือเคยได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ มีความรู้ที่น้อยที่สุด คือ การเขียนโปรแกรมภาษา Java กลุ่มตัวอย่างมีความรู้อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.91$ ) รองลงมาคือ การเขียนโปรแกรมภาษา Pascal ( $\bar{X} = 2.04$ ) การเขียนโปรแกรมภาษา Visual Basic ( $\bar{X} = 2.13$ ) การเขียนโปรแกรมภาษา Basic ( $\bar{X} = 2.15$ ) และการเขียนโปรแกรมภาษา Html ( $\bar{X} = 2.38$ ) น้อยรองลงมาคือความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) การใช้โปรแกรมนำเสนอข้อมูล ( $\bar{X} = 3.36$ ) การซ่อมบำรุงและการดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) ส่วนประกอบและระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 3.00$ ) และการใช้โปรแกรมฐานข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง

( $X = 2.77$ )

ตารางที่ 27 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตและการใช้งานของกลุ่มตัวอย่าง ( $n=100$ )

ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตและการใช้งานของกลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต	3.22	1.06	ปานกลาง
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของธนาคาร	3.04	0.98	ปานกลาง
การเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่าน Modem	2.75	1.10	ปานกลาง
การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail	3.14	1.07	ปานกลาง
การสนทนาออนไลน์ Chat	2.71	1.11	ปานกลาง
การใช้งาน WWW	2.92	1.19	ปานกลาง
การประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต	2.40	1.18	น้อย
การใช้กระดานสนทนา Web Board	2.47	1.17	น้อย
การถ่ายทอดสัญญาณผ่านอินเทอร์เน็ต Live Broadcast	2.31	1.22	น้อย
การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล FTP/Attach/Download	2.52	1.17	ปานกลาง

จากตารางที่ 27 พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ของไทย มีความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตและการใช้งานมีมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ ) รองลงมาคือ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของธนาคาร ( $\bar{X} = 3.04$ ) พนักงานของธนาคารพาณิชย์ของไทย มีความรู้น้อยที่สุด คือ การถ่ายทอดสัญญาณผ่านอินเทอร์เน็ต Live Broadcast อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.31$ ) รองลงมา คือ การประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 2.40$ )



ตารางที่ 28 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหลักสูตรการฝึกอบรมในลักษณะใดที่เหมาะสมที่จะจัดการฝึกอบรมด้วยวิธีการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

หลักสูตรการฝึกอบรมในลักษณะใดที่เหมาะสมที่จะจัดการฝึกอบรมด้วยวิธีการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย ก้าวทันปัจจุบัน	3.81	0.90	มาก
เพื่อพัฒนาทักษะการทำงาน (On The Job Training)	3.48	1.07	ปานกลาง
เพื่อปรับพฤติกรรมที่พึงประสงค์	3.13	1.04	ปานกลาง
เพื่อปรับทัศนคติ เจตคติ ที่เหมาะสมกับองค์กร	3.26	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 28 หลักสูตรการฝึกอบรมในลักษณะที่เหมาะสมที่จะจัดการฝึกอบรมด้วยวิธีการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย ก้าวทันปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) รองลงมาคือเพื่อพัฒนาทักษะการทำงาน (On The Job Training) ( $\bar{X} = 3.48$ ) และ เพื่อปรับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ความเหมาะสมน้อยที่สุด คือ ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ ) รองลงมาคือ เพื่อปรับทัศนคติ เจตคติที่เหมาะสมกับองค์กร คือ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ )

ตารางที่ 29 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการจัดฝึกอบรมลักษณะที่เหมาะสม ในการอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

รูปแบบการจัดฝึกอบรมลักษณะเหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
จัดอบรมแบบต่างเวลา (Asynchronous)	3.46	1.03	ปานกลาง
จัดอบรมแบบเวลาเดียวกัน (Synchronous)	3.13	1.06	ปานกลาง
แบบผสมระหว่าง Asynchronous และ Synchronous	3.21	1.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 29 รูปแบบการจัดฝึกอบรมลักษณะที่เหมาะสมในการอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมากที่สุด คือจัดอบรมแบบต่างเวลา (Asynchronous) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) รองลงมา คือ จัดอบรมแบบผสมระหว่าง Asynchronous และ Synchronous ( $\bar{X} = 3.21$ ) และรูปแบบการจัดฝึกอบรมที่มีความเหมาะสมน้อยที่สุด คือ จัดอบรมแบบเวลาเดียวกัน (Synchronous) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ )

ตารางที่ 30 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของช่วงเวลาที่เลือกเข้าฝึกอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่าง ( $n=100$ )

ช่วงเวลาที่เลือกเข้าฝึกอบรมบนเว็บ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
นอกเวลางาน เช่น เข้าอบรมในวันหยุด	3.07	1.21	ปานกลาง
ในตอนเช้าก่อนเริ่มทำงาน	2.72	1.22	ปานกลาง
ในตอนเที่ยง เวลาพักกลางวัน	2.64	1.16	ปานกลาง
ในตอนเย็นหลังเลิกงาน	2.95	1.22	ปานกลาง
ในเวลาทำงานปกติ (ให้นับเป็นวันทำงาน)	3.06	1.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 30 พบว่า ช่วงเวลาที่เลือกเข้าฝึกอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ จัดอบรมนอกเวลางาน เช่น เข้าอบรมในวันหยุด อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ ) รองลงมา คือ จัดอบรมในเวลาทำงานปกติ (ให้นับเป็นวันทำงาน) ( $\bar{X} = 3.06$ ) และ ช่วงเวลาที่เลือกเข้าฝึกอบรมบนเว็บ ที่เลือกน้อยที่สุด คือ จัดอบรมบนเว็บในตอนเที่ยง เวลาพักกลางวันอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.64$ ) รองลงมา คือ ในตอนเช้าก่อนเริ่มทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.72$ )

ตารางที่ 31 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการใช้สื่อในการฝึกอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

ลักษณะการใช้สื่อในการฝึกอบรมบนเว็บ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
เพื่อเป็นสื่อเสริม (Supplementary)	3.55	1.03	มาก
เพื่อเป็นสื่อเติม (Complementary)	3.76	0.99	มาก
เพื่อเป็นสื่อหลัก (Comprehensive Replacement)	3.23	1.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 31 การใช้สื่อในการฝึกอบรมบนเว็บที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุด คือ การใช้สื่อในการฝึกอบรมบนเว็บเพื่อเป็นสื่อเติม (Complementary) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) ใช้สื่อในการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างการที่เลือกน้อยที่สุด คือ ใช้สื่อเพื่อเป็นสื่อหลัก (Comprehensive Replacement) ในการอบรม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) การใช้สื่อในการฝึกอบรมบนเว็บเพื่อเป็นสื่อเสริม (Supplementary) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.55$ )

ตารางที่ 32 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบในการประเมินผลการฝึกอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

รูปแบบวิธีการประเมินผลการฝึกอบรมบนเว็บ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<u>ประเมินผลก่อนการฝึกอบรม</u>			
ทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing)	3.60	0.95	มาก
ทำเอกสารประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบ)	3.32	1.00	ปานกลาง
ให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ	3.29	1.05	ปานกลาง
<u>ประเมินผลระหว่างการฝึกอบรม</u>			
ทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing)	3.50	0.98	มาก
ทำเอกสารประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบ)	3.26	1.00	ปานกลาง
ให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ	3.31	1.04	ปานกลาง
<u>ประเมินผลหลังการฝึกอบรม</u>			
ทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing)			
ทำเอกสารประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบ)	3.74	0.96	มาก
ให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ	3.54	0.98	มาก
	3.61	1.00	มาก

จากตารางที่ 32 พบว่าประเมินผลก่อนการฝึกอบรมโดยทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing) ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) รองลงมาคือ ทำเอกสารประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบ) ( $\bar{X} = 3.32$ ) และการประเมินผลก่อนการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างการที่เลือกน้อยที่สุด คือประเมินโดยให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29$ )

ประเมินผลระหว่างการฝึกอบรมโดยทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing) ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) รองลงมาคือประเมินโดยให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.31$ ) และการประเมินผลระหว่างการฝึกอบรม โดยการทำเอกสารประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบ)ของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด คือ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ )

ประเมินผลหลังการฝึกอบรมโดยทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing) ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) รองลงมาคือประเมินโดยให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.54$ ) และการประเมินผลหลังการฝึกอบรม โดยการทำเอกสารประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบ)ของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด คือ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ )

### ตอนที่ 8 ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ

ตารางที่ 33 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เป็นปัญหาในด้านนโยบาย งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บของธนาคารของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

ปัจจัยที่เป็นปัญหาในด้านนโยบาย งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บของธนาคาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ขาดงบประมาณที่สนับสนุน	3.76	0.93	มาก
ธนาคารไม่มีนโยบายสนับสนุน	3.24	1.05	ปานกลาง
ขาดเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	3.63	1.18	มาก
ไม่มีสถานที่เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมบนเว็บสามารถเข้าอบรมได้	3.61	1.05	มาก
ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการอบรมไม่มีประสิทธิภาพ	3.19	0.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 33 ด้านนโยบาย งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บของกลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บ คือ ด้านงบประมาณสนับสนุนมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) รองลงมา คือ ขาดเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่สนับสนุน ในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) ในการอบรมบนเว็บที่เป็นปัญหาน้อยที่สุด คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.19$ ) และรองลงมาคือปัญหาด้านนโยบายสนับสนุนในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ )

ตารางที่ 34 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เป็นปัญหาด้านโปรแกรมการอบรมและการจัดอบรมบนเว็บในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บของธนาคารของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

ปัจจัยที่เป็นปัญหาในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านโปรแกรมการอบรมและการจัดอบรมบนเว็บ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ขาดโปรแกรมการอบรมบนเว็บที่ตรงกับวัตถุประสงค์การอบรม	3.48	0.99	ปานกลาง
ขาดบุคลากรให้ความช่วยเหลือขณะเข้าอบรมบนเว็บ	3.59	1.00	มาก
การออกแบบเนื้อหาบทเรียนไม่ตรงกับวัตถุประสงค์การอบรม	3.13	1.03	ปานกลาง
การจัดกิจกรรมการอบรมบนเว็บไม่เหมาะสม	3.02	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 34 ด้านโปรแกรมการอบรมและการจัดอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหามากที่สุด คือ ขาดบุคลากรให้ความช่วยเหลือขณะเข้าอบรมบนเว็บ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) รองลงมา คือ ขาดโปรแกรมการอบรมบนเว็บที่ตรงกับวัตถุประสงค์การอบรม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) ด้านโปรแกรมการอบรมและการจัดอบรมบนเว็บที่เป็นปัญหาน้อยที่สุด คือ การจัดกิจกรรมการอบรมบนเว็บไม่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ ) และรองลงมาคือ ปัญหาการออกแบบเนื้อหาบทเรียนไม่ตรงกับวัตถุประสงค์การอบรม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ )

ตารางที่ 35 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เป็นปัญหาด้านความรู้ และทักษะพื้นฐานสำหรับผู้เข้ารับการอบรมบนเว็บของธนาคาร ของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

ปัจจัยที่เป็นปัญหาในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บของธนาคารด้านความรู้และทักษะพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ผู้เข้ารับการอบรมขาดความรู้ ความชำนาญด้านการใช้	3.81	0.94	มาก
ขาดความรู้เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต	3.31	1.12	ปานกลาง
ขาดความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.30	1.11	ปานกลาง
ขาดความรู้เกี่ยวกับการ ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail	3.00	1.18	ปานกลาง
ขาดความรู้ในการสนทนาออนไลน์ Chat	3.08	1.15	ปานกลาง
ขาดความรู้ในการใช้งาน WWW	3.06	1.19	ปานกลาง
ขาดความรู้ในการประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต	3.41	1.16	ปานกลาง
ขาดความรู้เกี่ยวกับการใช้กระดานสนทนา Web Board	3.28	1.15	ปานกลาง
ขาดความรู้เกี่ยวกับการถ่ายทอดสัญญาณผ่านอินเทอร์เน็ต	3.38	1.13	ปานกลาง
ขาดความรู้เกี่ยวกับการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล	3.28	1.11	ปานกลาง

จากตารางที่ 35 ด้านความรู้ และทักษะพื้นฐานสำหรับผู้เข้ารับการอบรมบนเว็บของธนาคาร ของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหามากที่สุด คือ ผู้เข้ารับการอบรมขาดความรู้ ความชำนาญด้านการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) รองลงมา คือ ขาดความรู้เกี่ยวกับการถ่ายทอดสัญญาณผ่านอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) ด้านความรู้และทักษะพื้นฐานสำหรับผู้เข้ารับการอบรมบนเว็บของธนาคารที่เป็นปัญหาน้อยที่สุด คือ ผู้เข้ารับการอบรมขาดความรู้เกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) และรองลงมาคือปัญหา

ผู้เข้ารับการอบรมขาดความรู้ในการใช้งาน WWW อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.06$ )

ตารางที่ 36 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัญหาด้านวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่าง ( $n=100$ )

ปัญหาด้านวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมบนเว็บ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย ก้าวทันปัจจุบัน	3.00	0.91	ปานกลาง
เพื่อพัฒนาทักษะการทำงาน (On The Job Training)	3.16	0.93	ปานกลาง
เพื่อปรับพฤติกรรมที่พึงประสงค์	3.19	0.96	ปานกลาง
เพื่อปรับทัศนคติ เจตคติ ที่เหมาะสมกับองค์กร	3.27	1.04	ปานกลาง

จากตารางที่ 36 พบว่า วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมบนเว็บของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหามากที่สุด คือ วัตถุประสงค์เพื่อปรับทัศนคติ เจตคติ ที่เหมาะสมกับองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) รองลงมาคือ จัดอบรมบนเว็บที่มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับพฤติกรรมที่พึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.19$ ) วัตถุประสงค์การฝึกอบรมบนเว็บที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ วัตถุประสงค์การฝึกอบรมบนเว็บเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย ก้าวทันปัจจุบัน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) รองลงมา คือ เพื่อพัฒนาทักษะการทำงาน (On The Job Training) ( $\bar{X} = 3.16$ )

ตารางที่ 37 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการอบรมบนเว็บด้านรูปแบบการจัดฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง ( $n=100$ )

ปัญหาในการอบรมบนเว็บด้านรูปแบบการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
จัดอบรมแบบต่างเวลา (Asynchronous)	3.10	1.07	ปานกลาง
จัดอบรมแบบเวลาเดียวกัน (Synchronous)	3.03	0.96	ปานกลาง
แบบผสมระหว่าง Asynchronous และ Synchronous	2.82	0.95	ปานกลาง



จากตารางที่ 37 ปัญหาในการอบรมบนเว็บด้านรูปแบบการจัดฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหามากที่สุด คือ แบบผสมระหว่าง Asynchronous และ Synchronous อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.82$ ) ปัญหาในการอบรมบนเว็บด้านรูปแบบการจัดฝึกอบรมที่เป็นปัญหาน้อยที่สุด คือ จัดการอบรมแบบเวลาเดียวกัน (Synchronous) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$ ) และรองลงมาคือปัญหาจัดอบรมแบบต่างเวลา (Asynchronous) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ )

ตารางที่ 38 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการอบรมบนเว็บด้านช่วงเวลาที่ได้รับการอบรม ของกลุ่มตัวอย่าง ( $n=100$ )

ปัญหาในการอบรมบนเว็บด้านช่วงเวลาที่ได้รับการอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
นอกเวลางาน เช่น เข้าอบรมในวันหยุด	3.48	1.31	ปานกลาง
ในตอนเช้าก่อนเริ่มทำงาน	3.28	1.14	ปานกลาง
ในตอนเที่ยง เวลาพักกลางวัน	3.09	1.15	ปานกลาง
ในตอนเย็นหลังเลิกงาน	3.10	1.18	ปานกลาง
ในเวลาทำงานปกติ (ให้นับเป็นวันทำงาน)	3.10	1.24	ปานกลาง

จากตารางที่ 38 พบว่า ปัญหาในการอบรมบนเว็บด้านช่วงเวลาที่ได้รับการอบรมของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหามากที่สุด คือ เข้ารับการอบรมบนเว็บของธนาคารนอกเวลางาน เช่น เข้าอบรมในวันหยุด อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) รองลงมา คือ เข้ารับการอบรมบนเว็บของธนาคารในตอนเช้าก่อนเริ่มทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) ด้านช่วงเวลาที่ได้รับการอบรมบนเว็บของธนาคารที่เป็นปัญหาน้อยที่สุด คือ การจัดกิจกรรมการอบรมบนเว็บในตอนเที่ยง เวลาพักกลางวัน ( $\bar{X} = 3.09$ ) รองลงมาคือ การเข้ารับการอบรมบนเว็บในตอนเย็นหลังเลิกงานและ การเข้ารับการอบรมบนเว็บในเวลาทำงานปกติ (ให้นับเป็นวันทำงาน) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ )

ตารางที่ 39 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาเกี่ยวกับการใช้การอบรมบนเว็บเป็นสื่อในการฝึกอบรม ของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

ปัญหาเกี่ยวกับการใช้การอบรมบนเว็บเป็นสื่อในการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การใช้เว็บเพื่อเป็นสื่อเสริม (Supplementary)	3.17	1.03	ปานกลาง
การใช้เว็บเพื่อเป็นสื่อเติม (Complementary)	3.07	0.98	ปานกลาง
การใช้เว็บเพื่อเป็นสื่อหลัก (Comprehensive Replacement)	3.30	1.04	ปานกลาง

จากตารางที่ 39 พบว่า การใช้การอบรมบนเว็บเป็นสื่อในการฝึกอบรม ของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหามากที่สุด คือ การใช้เว็บเพื่อเป็นสื่อหลัก (Comprehensive Replacement) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) การใช้การอบรมบนเว็บเป็นสื่อในการฝึกอบรมที่เป็นปัญหาน้อยที่สุด คือ การใช้เว็บเพื่อเป็นสื่อเติม (Complementary) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ ) และรองลงมาคือปัญหาการใช้เว็บเพื่อเป็นสื่อเสริม (Supplementary) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ )

ตารางที่ 40 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการฝึกอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านฮาร์ดแวร์ ของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

ปัญหาในการฝึกอบรมบนเว็บของธนาคาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านฮาร์ดแวร์			
เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ	3.34	1.27	ปานกลาง
เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สภาพไม่ดี ต้องซ่อมแซมบ่อย	3.29	1.18	ปานกลาง
เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีขีดความสามารถจำกัด	3.36	1.19	ปานกลาง
ขาดความสะดวกในการเข้าสู่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.50	1.10	มาก
การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความล่าช้ามาก	3.46	1.21	ปานกลาง
ธนาคารไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยของเครือข่าย	2.84	1.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 40 พบว่า ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ที่สนับสนุนในการจัดอบรมบนเว็บของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหามากที่สุด คือ ขาดความสะดวกในการเข้าสู่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) รองลงมา คือ การใช้งานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความล่าช้ามาก อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) ด้านฮาร์ดแวร์ที่สนับสนุนในการจัดอบรมบนเว็บของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นปัญหาน้อยที่สุด คือ ธนาคารไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ดี อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.84$ ) และรองลงมาคือปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สภาพไม่ดี ต้องซ่อมแซมบ่อย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29$ )

ตารางที่ 41 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการฝึกอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านซอฟต์แวร์ ของกลุ่มตัวอย่าง ( $n=100$ )

ปัญหาในการฝึกอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านซอฟต์แวร์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
โปรแกรมการอบรมบนเว็บขัดข้องบ่อย ๆ	3.21	1.12	ปานกลาง
โปรแกรมการอบรมบนเว็บ มีจำนวนน้อย	3.35	1.15	ปานกลาง
โปรแกรมการอบรมบนเว็บมีเนื้อหาไม่ตรงกับหลักสูตร	3.17	1.05	ปานกลาง
โปรแกรมการอบรมบนเว็บมีขั้นตอนการใช้ที่ซับซ้อน	3.18	1.02	ปานกลาง
เนื้อหาในบทเรียนบนเว็บมีความซับซ้อนไม่ชัดเจน	3.23	0.92	ปานกลาง

จากตารางที่ 41 การฝึกอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการจัดอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหามากที่สุด คือ โปรแกรมการอบรมบนเว็บมีจำนวนน้อยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) รองลงมา คือ เนื้อหาในบทเรียนบนเว็บมีความซับซ้อนไม่ชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) ที่เป็นปัญหาน้อยที่สุด คือโปรแกรมการอบรมบนเว็บมีเนื้อหาไม่ตรงกับหลักสูตรการอบรม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ ) และรองลงมาคือปัญหาโปรแกรมการอบรมบนเว็บมีขั้นตอนการใช้ที่ซับซ้อน หลายขั้นตอน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.18$ )

ตารางที่ 42 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการประเมินผลในการฝึกรอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

ปัญหาของการประเมินผลในการฝึกรอบรมบนเว็บ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<u>ประเมินผลก่อนการฝึกรอบรม</u>			
ทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing)	3.17	0.95	ปานกลาง
ทำเอกสารประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบ)	3.12	0.88	ปานกลาง
ให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ	3.17	0.93	ปานกลาง
<u>ประเมินผลระหว่างการฝึกรอบรม</u>			
ทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing)	3.15	0.94	ปานกลาง
ทำเอกสารประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบ)	3.09	0.90	ปานกลาง
ให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ	3.08	0.87	ปานกลาง
<u>ประเมินผลหลังการฝึกรอบรม</u>			
ทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing)	3.12	0.96	ปานกลาง
ทำเอกสารประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบ)	3.06	0.90	ปานกลาง
ให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ	3.04	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 42 พบว่าประเมินผลก่อนการฝึกรอบรม ของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหามากที่สุด คือ โดยทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ ) การประเมินผลก่อนการฝึกรอบรมของกลุ่มตัวอย่างการที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ทำเอกสารประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบ) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ ) รองลงมาคือ ประเมินโดยให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ )

ประเมินผลระหว่างการฝึกอบรมโดยทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหามากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$ ) การประเมินผลระหว่างการฝึกอบรม โดยการทำเอกสารประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบ) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.09$ ) รองลงมาคือประเมินโดยให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ )

ประเมินผลหลังการฝึกอบรมโดยทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing) ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดที่มีปัญหามากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ ) การประเมินผลหลังการฝึกอบรม โดยการทำเอกสารประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบ) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.06$ ) รองลงมาคือประเมินโดยให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ )

## ตอนที่ 9 ศึกษาความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ

ตารางที่ 43 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมบนเว็บของธนาคารด้านนโยบาย งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บ ของธนาคารของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

ความต้องการในด้านนโยบาย งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บของธนาคาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ทางธนาคารจัดสรรงบประมาณที่สนับสนุนการอบรมบนเว็บอย่างเพียงพอ	3.98	0.89	มาก
ธนาคารมีนโยบาย ที่ชัดเจน และสนับสนุนให้พนักงานได้รับการอบรมบนเว็บ	4.00	0.90	มาก
มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่สนับสนุนการอบรมบนเว็บอย่างเพียงพอ	4.06	0.89	มาก
จัดห้องคอมพิวเตอร์เป็นสัดส่วนเพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความสะดวก	3.83	1.08	มาก
ธนาคารมีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ช่วยอำนวยความสะดวก	3.98	0.84	มาก

จากตารางที่ 43 พบว่า ความต้องการด้านนโยบาย งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บมากที่สุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่สนับสนุน ในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) รองลงมา คือธนาคารมีนโยบาย ที่ชัดเจน และสนับสนุนให้พนักงานได้รับการอบรมบนเว็บ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) การอบรมบนเว็บที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ จัดห้องคอมพิวเตอร์เป็นสัดส่วนเพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) ด้านงบประมาณสนับสนุน ใน และรองลงมาคือความต้องการด้านนโยบายสนับสนุนในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ )

ตารางที่ 44 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมบนเว็บ ด้านโปรแกรมการอบรมและบุคลากรในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บของ ธนาคารของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

ความต้องการในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านโปรแกรมการอบรมและบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ส่งเสริมให้มีความรู้ ความชำนาญในการใช้งานคอมพิวเตอร์	4.09	0.82	มาก
ออกแบบโปรแกรมการอบรมบนเว็บมีความเหมาะสมกับเนื้อหาที่จัดฝึกอบรม	4.00	0.97	มาก
จัดบุคลากรสำหรับช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.00	0.91	มาก
ส่งเสริมให้มีความรู้ ความชำนาญในการใช้อินเทอร์เน็ต	3.99	0.83	มาก
ได้รับความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่าน Modem	3.74	0.88	มาก
ได้รับความรู้เกี่ยวกับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail	3.79	0.89	มาก
ได้รับความรู้ในการสนทนาออนไลน์ Chat	3.52	1.02	มาก
ได้รับความรู้ในการใช้ www	3.86	0.94	มาก
ได้รับความรู้เกี่ยวกับการประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต Conference	3.41	1.07	ปานกลาง
ได้รับความรู้เกี่ยวกับการใช้กระดานสนทนา Web Board	3.57	1.06	มาก
ได้รับความรู้เกี่ยวกับการถ่ายทอดสัญญาณผ่านอินเทอร์เน็ต Live Broadcast	3.49	1.02	ปานกลาง
ได้รับความรู้เกี่ยวกับการอบรมผ่าน Web-Based Training	3.73	1.06	มาก

จากตารางที่ 44 ด้านโปรแกรมการอบรม และการจัดอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการมากที่สุด คือ บุคลากรให้ความช่วยเหลือขณะเข้าอบรมบนเว็บ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) รองลงมา คือ ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความชำนาญในการใช้อินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) ด้านโปรแกรมการอบรมและการจัดอบรมบนเว็บที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับการประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต Conference อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ ) และรองลงมา คือ ความต้องการ ความรู้เกี่ยวกับการถ่ายทอดสัญญาณผ่านอินเทอร์เน็ต Live Broadcast อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ )

ตารางที่ 45 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการด้านหลักสูตรการฝึกอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

ความต้องการด้านหลักสูตรการฝึกอบรมบนเว็บ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
เพื่อพัฒนาความรู้ที่ทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีปัจจุบัน	4.09	0.84	มาก
เพื่อพัฒนาทักษะการทำงาน (On The Job Training)	3.88	0.94	มาก
เพื่อปรับพฤติกรรมที่พึงประสงค์	3.60	0.98	มาก
เพื่อปรับทัศนคติ เจตคติ ที่เหมาะสมกับองค์กร	3.64	0.99	มาก

จากตารางที่ 45 พบว่า วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมบนเว็บของกลุ่มตัวอย่าง มีความต้องการมากที่สุด คือ วัตถุประสงค์การฝึกอบรมบนเว็บเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย ก้าวทันปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) รองลงมา คือ วัตถุประสงค์การฝึกอบรมบนเว็บเพื่อพัฒนาทักษะการทำงาน (On The Job Training) ( $\bar{X} = 3.88$ ) วัตถุประสงค์การฝึกอบรมบนเว็บที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ จัดอบรมบนเว็บที่มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับพฤติกรรมที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) รองลงมา คือ วัตถุประสงค์เพื่อปรับทัศนคติ เจตคติ ที่เหมาะสมกับองค์กร คือ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ )

ตารางที่ 46 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการด้านรูปแบบการจัดฝึกอบรมบนเว็บของกลุ่มตัวอย่าง (n = 100)

ความต้องการด้านรูปแบบการจัดฝึกอบรมบนเว็บ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ควรจัดอบรมบนเว็บแบบต่างเวลา (Asynchronous)	3.76	0.88	มาก
ควรจัดอบรมบนเว็บแบบเวลาเดียวกัน (Synchronous)	3.37	0.98	ปานกลาง
ควรจัดอบรมบนเว็บแบบผสม Asynchronous และ Synchronous	3.63	0.88	มาก



จากตารางที่ 46 พบว่า ความต้องการในการอบรมบนเว็บด้านรูปแบบการจัดฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการมากที่สุด คือ จัดอบรมแบบต่างเวลา (Asynchronous) อยู่ในระดับปานมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) ด้านรูปแบบการจัดฝึกอบรมที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ จัดอบรมแบบเวลาเดียวกัน (Synchronous) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ ) รองลงมาคือแบบผสมระหว่าง Asynchronous และ Synchronous อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ )

ตารางที่ 47 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการด้านช่วงเวลาในการจัดอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่าง ( $n=100$ )

ความต้องการด้านช่วงเวลาในการจัดอบรมบนเว็บ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
นอกเวลางาน เช่น เข้าอบรมในวันหยุด	2.99	1.27	ปานกลาง
ในตอนเช้าก่อนเริ่มทำงาน	2.98	1.17	ปานกลาง
ในตอนเที่ยง เวลาพักกลางวัน	2.84	1.09	ปานกลาง
ในตอนเย็นหลังเลิกงาน	2.86	1.20	ปานกลาง
ในเวลาทำงานปกติ (ให้นับเป็นวันทำงาน)	3.58	1.07	มาก

จากตารางที่ 47 พบว่า ความต้องการในการอบรมบนเว็บด้านช่วงเวลาที่ได้รับอบรมของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการมากที่สุด คือ การเข้ารับการอบรมบนเว็บในเวลาทำงานปกติ (ให้นับเป็นวันทำงาน) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) รองลงมา คือ การเข้ารับการอบรมบนเว็บของธนาคารนอกเวลางาน เช่น เข้าอบรมในวันหยุด อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.99$ ) ด้านช่วงเวลาที่ได้รับอบรมบนเว็บของธนาคารที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ การจัดกิจกรรมการอบรมบนเว็บในตอนเที่ยง เวลาพักกลางวันอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.84$ ) รองลงมา คือ การเข้ารับการอบรมบนเว็บในตอนเย็นหลังเลิกงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.86$ )

ตารางที่ 48 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการด้านการใช้สื่อในการฝึกอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

ความต้องการด้านการใช้สื่อในการฝึกอบรมบนเว็บ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ใช้การอบรมบนเว็บเพื่อเป็นสื่อเสริม (Supplementary)	3.65	0.89	มาก
ใช้การอบรมบนเว็บเพื่อเป็นสื่อเติม (Complementary)	3.68	0.83	มาก
ใช้การอบรมบนเว็บเพื่อเป็นสื่อหลัก (Comprehensive Replacement)	3.40	1.01	ปานกลาง

จากตารางที่ 48 พบว่า การใช้การอบรมบนเว็บเป็นสื่อในการฝึกอบรม ของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการมากที่สุด คือ เพื่อเป็นสื่อเสริม (Supplementary) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) การใช้การอบรมบนเว็บเป็นสื่อในการฝึกอบรมที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ การใช้เว็บเพื่อเป็นสื่อหลัก (Comprehensive Replacement) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) รองลงมา คือ การใช้เว็บเพื่อเป็นสื่อเติม (Complementary) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ )

ตารางที่ 49 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพความต้องการด้านฮาร์ดแวร์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ารับการอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

สภาพความต้องการด้านฮาร์ดแวร์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ	4.08	0.86	มาก
คอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับโปรแกรมที่สนับสนุนการใช้การอบรม	4.06	0.87	มาก
ให้สิทธิในการเข้าสู่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้กับผู้เข้าอบรมบนเว็บ	4.06	0.81	มาก
สามารถเรียกดูข้อมูลผ่านเครือข่าย ที่มีความเร็วในการโหลดข้อมูล	4.01	0.83	มาก
มีระบบป้องกันและระบบรักษาความปลอดภัย	3.95	0.90	มาก
ผู้บริหารสนับสนุนและส่งเสริม การอบรมบนเว็บ	4.04	0.83	มาก
ประชาสัมพันธ์ ประโยชน์ในการอบรมบนเว็บ	4.06	0.86	มาก

จากตารางที่ 49 พบว่า ความต้องการสภาพความต้องการด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการมากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับโปรแกรมที่สนับสนุนการใช้งานอบรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) ความต้องการสภาพความต้องการด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ มีระบบป้องกันและระบบรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) รองลงมาคือ สามารถเรียกดูข้อมูลผ่านเครือข่าย ที่มีความเร็วในการไหลข้อมูล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ )

ตารางที่ 50 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการ ด้านการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่าง ( $n=100$ )

ความต้องการ ด้านการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ต้องการได้รับความรู้เรื่องการใช้โปรแกรม ก่อนเข้ารับการอบรม	4.04	0.97	มาก
อยากให้มีสื่ออื่น ๆ ประกอบให้เลือกอบรมในเนื้อหาของบทเรียน	3.85	0.85	มาก
นับเป็นชั่วโมงการฝึกอบรมและไม่เสียประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	3.85	0.91	มาก
ปกติสามารถเลือกอบรม ไม่จำกัดเวลา และเนื้อหาหลักสูตรอบรม	3.88	0.89	มาก

จากตารางที่ 50 พบว่า ด้านความต้องการ ด้านการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ในการจัดอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการ มากที่สุด คือ ต้องการได้รับความรู้เรื่องการใช้โปรแกรม ก่อนเข้ารับการอบรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) รองลงมา คือ สามารถเลือกอบรมไม่จำกัดเวลา และเนื้อหาหลักสูตรอบรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) ด้านการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ ขอให้ให้มีสื่ออื่น ๆ ประกอบให้เลือกอบรมในเนื้อหาของบทเรียน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) รองลงมาคือต้องการให้นับเวลาในการเข้าการอบรมบนเว็บเป็นชั่วโมงการฝึกอบรมและไม่เสียประโยชน์ในการปฏิบัติงานปกติ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.88$ )

ตารางที่ 51 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการด้านการประเมินผลการฝึกอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

ความต้องการด้านการประเมินผลการฝึกอบรมบนเว็บ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<u>ประเมินผลก่อนการฝึกอบรม</u>			
ทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing)	3.54	0.81	มาก
ทำเอกสารประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบ)	3.49	0.80	ปานกลาง
ให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ	3.30	0.99	ปานกลาง
<u>ประเมินผลระหว่างการฝึกอบรม</u>			
ทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing)	3.42	0.88	ปานกลาง
ทำเอกสารประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบ)	3.35	0.94	ปานกลาง
ให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ	3.39	0.93	ปานกลาง
<u>ประเมินผลหลังการฝึกอบรม</u>			
ทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing)	3.60	0.84	มาก
ทำเอกสารประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบ)	3.57	0.81	มาก
ให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ	3.61	0.91	มาก

จากตารางที่ 51 พบว่า ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างด้านประเมินผลก่อนการฝึกอบรม ที่มี ความต้องการมากที่สุด คือ ทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) การประเมินผลก่อนการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างการที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือการ ประเมินโดยให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) รองลงมา คือ ทำเอกสาร ประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบ) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ )

การประเมินผลระหว่างการฝึกอบรมโดยทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ ) การประเมินผลระหว่างการฝึกอบรม)ของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ การทำเอกสารประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) รองลงมา คือ ประเมินโดยให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ )

ประเมินผลหลังการฝึกอบรม ของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการมากที่สุด คือ การประเมินโดยให้ผู้เข้าอบรมทำสอบปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) การประเมินผลหลังการฝึกอบรม ที่มีความต้องการน้อยที่สุด คือ การทำเอกสารประเมินผล (หรือในรูปแบบของข้อสอบ) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) รองลงมา คือ ทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ )

#### ตอนที่ 10 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ

1. เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีช่วงเวลาในการเข้าอบรมโดยไม่กระทบกับภาระงานประจำของพนักงาน
2. ผู้บังคับบัญชาตามสายงานให้การสนับสนุนการอบรมบนเว็บ
3. จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์
4. มีระบบการรักษาความปลอดภัยในเข้าสู่ระบบเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ของธนาคาร ควรอยู่ในระดับที่ควบคุมและตรวจสอบได้
5. มีความสะดวกในการทำงานได้ตลอดเวลา