

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย ที่ได้รับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

FACTORS EFFECTING THE LEARNING ACHIEVEMENT FOR
ELECTRONIC LEARNING (E-LEARNING) TOWARDS OF
KASIKORNBANK'S EMPLOYEES

นางสาวมณีนุช นิธิพงษ์วนิช

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ชัยกิจจุราใจ

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ (Abstract)

ในปัจจุบันวิวัฒนาการและความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากโดยเฉพาะด้านการศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นรากฐานของการพัฒนาในด้านต่างๆ ในการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปประยุกต์ใช้กับงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจะเห็นได้ว่าการสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) เป็นช่องทางในการเรียนรู้ของพนักงานในด้านการพัฒนาตนเองรวมทั้งทักษะ ความสามารถส่วนบุคคล ให้เกิดการพัฒนาคำรู้ใหม่ๆ การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนรู้ของพนักงาน ทั้งทางด้านผู้เรียนและผู้รู้ ด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน ด้านสื่อการสอน และด้านเทคโนโลยี ผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ผู้บริหาร และพนักงานในการส่งเสริม สนับสนุน รวมทั้งปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงาน โดยสามารถใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นข้อมูลประกอบได้ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความสำเร็จทางการเรียนรู้ของตนเองและองค์กร

ในโลกปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงด้านองค์ความรู้และกระบวนการบริหารภายในประเทศใดประเทศหนึ่งจะส่งผลกระทบต่อประเทศต่างๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อีกทั้งระยะทางความห่างไกลของแต่ละประเทศไม่เป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร การเรียนรู้และการเรียนรู้ร่วมกันเนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะเรื่องการบริหารระบบการบริบาลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันหมายถึง การให้องค์กรได้รับผลประโยชน์สูงสุด (Maximize Benefit) โดยเสียต้นทุนต่ำสุด (Minimize Cost) รวมทั้งการบริหารงานควรเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

(Performance) เป็นหลัก ในการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพสามารถกระทำได้โดยใช้แนวทางการบริหาร โดยการทำให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เนื่องจากการเรียนรู้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับคนและองค์กรที่ต้องการอยู่รอดและประสบความสำเร็จ (อโณมา คงตะแบก, 2550, หน้า 1) อีกทั้งการใช้ทรัพยากรต่างๆ ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาออกแบบและจัดระบบเพื่อสร้างระบบการเรียนรู้ โดยการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ด้วยความหมาย ตรงกับความต้องการของผู้เรียน เชื่อมโยงระบบเป็นเครือข่ายที่สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกคน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า e-Learning เป็นระบบการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีเว็บและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีสถานะแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้อย่างมีชีวิตชีวา (Active learning) และการเรียนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Child Center Learning) ผู้เรียนเป็นผู้คิดตัดสินใจเรียน โดยการสร้างความรู้และความเข้าใจใหม่ๆ ด้วยตนเองสามารถเชื่อมโยงกระบวนการเรียนรู้ให้เข้ากับชีวิตจริง ครอบคลุมการเรียนทุกรูปแบบ ทั้งการเรียนทางไกลและการเรียนผ่านเครือข่ายระบบต่างๆ การเริ่มนำเอา e-Learning มาใช้ในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานในองค์กร ซึ่งทางธนาคารกสิกรไทยได้ให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (KBank e-Learning) เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเรียนรู้ของพนักงานทั้งในด้านการพัฒนาตนเอง รวมทั้งทักษะความสามารถส่วนบุคคล ให้เกิดการ พัฒนาความรู้ใหม่ๆ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร ขอมมีหลากหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ศึกษาโดยการทบทวนแนวคิดและทฤษฎี สามารถสรุปคำจำกัดความของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผู้ใช้และผู้เรียน หมายถึง กิจกรรมหรือบทบาทที่ผู้ใช้และผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ตามความต้องการ ความชอบ และความสนใจในการเรียนของแต่ละคน

ปัจจัยด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน หมายถึง ผู้บริหาร ผู้พัฒนาระบบ และผู้ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ผู้บริหารส่งเสริม สนับสนุน พัฒนารูปแบบการเรียนรู้ และให้คำปรึกษาเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยด้านสื่อการสอน หมายถึง บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ รูปภาพประกอบ เนื้อหาของหลักสูตร เพื่อใช้สำหรับเป็นสื่อกลางที่เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้ใช้งาน กับเทคโนโลยีให้เกิดความเข้าใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ที่ช่วยในการพัฒนาการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้เรียน ผู้สอน และผู้พัฒนาระบบ เพื่อให้

เกิดความสอดคล้องกับบทเรียน และเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความทันสมัยของข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

จากปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยจากการศึกษาของ โปรดปราน พิตรสาธ (2545) พบว่า มีส่วนประกอบหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือส่งผลต่อความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ 1) ผู้เรียนและผู้ใช้ต้องมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ มีความรับผิดชอบ ความกระตือรือร้น มีทักษะในการวางแผนทางการเรียนรู้ของตน (Self-guided) รวมทั้งรู้จักควบคุม และตรวจสอบการเรียนของตน (Self-monitoring) นอกจากนี้ การสร้างแรงจูงใจในการเรียนก็เป็นสิ่งสำคัญ กล่าวคือ หากผู้เรียนขาดแรงจูงใจในการเรียน ซึ่งเกิดได้จากลักษณะของผู้เรียนเอง หรือเกิดจากการที่ผู้สอนไม่ได้ให้เวลาในการสอน หรือเกิดจากการออกแบบการสอนที่ไม่มีประสิทธิภาพก็จะทำให้ผู้เรียนเกิดความวิตกกังวล และไม่ได้ผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ 2) ผู้สนับสนุนจากสถาบัน ต้องมีบุคลากรผู้ดูแลและให้คำปรึกษาเพื่อให้เกิดการพัฒนาในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดย ผู้บริหารเป็นปัจจัยแรกที่จะส่งผลต่อการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ประสบความสำเร็จนั้นมาจากตัวผู้นำองค์กร หรือผู้บริหารสถานศึกษาที่ต้องมีวิสัยทัศน์เปิดกว้าง มีเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและการให้ความสนับสนุนต่างๆ อีกทั้งกลุ่มผู้ออกแบบและสร้างบทเรียนเพื่อให้มีหลักสูตรที่เหมาะสมแก่ผู้เรียน และเป็นไปตามที่กำหนดไว้ 3) สื่อการสอนเป็น ความเสมือนจริงของบทเรียน ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และผู้เรียน สามารถในการมองเห็นเนื้อหาเป็นรูปธรรมมากขึ้น ซึ่งรูปแบบที่เหมาะสมของบทเรียนเป็นรูปแบบการนำเสนอที่สามารถสื่อสารให้เข้าใจง่าย มีความเหมาะสมกับผู้เรียนที่ต้องการเรียนด้วยตนเอง บทเรียนที่ดีสามารถช่วยให้สิ่งที่ซับซ้อนเข้าใจได้ง่ายขึ้น ช่วยทำให้มองเห็นกระบวนการบางอย่างที่ต้องใช้เวลายาวนาน แต่สามารถย่อระยะเวลาของกระบวนการนั้นให้ใช้เวลาสั้นลงได้ สามารถทำสิ่งที่เป็นนามธรรมให้กลายเป็นรูปธรรมเข้าใจได้ง่ายขึ้น 4) เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือ ที่จะนำไปใช้การวางแผนในการพัฒนาและการถ่ายทอดบทเรียนออนไลน์เพื่อเตรียมสภาพแวดล้อมให้รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ความพร้อมของเครือข่ายการสื่อสาร ความพร้อมทางด้านอุปกรณ์ ความสะดวกในการใช้งานที่จุดใช้งาน (Access) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการพัฒนาการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้เรียน ผู้สอน และผู้ทำระบบ ให้มีความสอดคล้องกัน

โดยทั้ง 4 ปัจจัยดังกล่าวนี้ การเรียนรู้ที่ประสบความสำเร็จต้องมี ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้เรียนมีความเข้าใจ มีความต้องการที่กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อนำไปสู่ ความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) และบรรลุเป้าหมายนั้น

ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ “ความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์” ได้กล่าวในที่นี้ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจในการเรียนรู้ ในการเรียนให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้สอนจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้เรียนด้วยเพราะถ้าผู้เรียนมีความพึงพอใจ ต่อการเรียนการสอนแล้ว ย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพในการเรียนด้วย 2) พฤติกรรมการเรียนรู้ เป็น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และในการที่จะเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียน ซึ่งพฤติกรรมการเรียนที่ดีนั้นจะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้นของแต่ละบุคคล 3) แรงจูงใจ ในการเรียนรู้ เป็น แรงขับเคลื่อนที่อยู่ภายในตัวบุคคล ที่จะกระตุ้นให้บุคคลนั้นเกิดการ กระทำ เกิดจากความต้องการพื้นฐาน (Needs) แรงผลักดัน/พลังกดดัน (Drives) หรือความปรารถนา (Desires) อันเนื่องมาจากสิ่งล่อใจ (Incentives) ความคาดหวัง (Expectancy) หรือการตั้งเป้าหมาย (Goal Setting) ทำให้บุคคลพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ทางการเรียนรู้ผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ 4) การจัดการเรียนรู้ เป็นการยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ผู้สอนควรคำนึงถึงความสนใจ ความถนัดของผู้เรียน ความแตกต่างของผู้เรียน ซึ่งการจัดการเรียนรู้จึงควรจัดให้มีหลากหลาย เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเลือกเรียน ได้ตามความสนใจรูปแบบของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ควรมีหลากหลาย จัดให้สอดคล้องกับเนื้อหาและความเหมาะสมของผู้เรียน

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นประกอบกับทาง ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน ซึ่งเป็นองค์กร ที่ให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (KBnank e-Learning) ให้แก่ พนักงาน ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งพนักงานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยฝ่าย พัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้พัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับทิศทางการ ตามลำดับในการเรียน ตาม Competency เรียนตามตำแหน่งงาน Training Roadmap และแผนการพัฒนาบุคลากรของ ผู้บริหารในแต่ละฝ่ายงาน ซึ่งในปัจจุบันนี้ ักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ มีพนักงาน ประมาณ 1,302 คน โดยแบ่งออกเป็น 14 ฝ่ายงาน ดังนี้

1. ฝ่ายกำกับบริษัทผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 23 คน
2. ฝ่ายบริหารงานข้อมูลสารสนเทศ จำนวน 89 คน
3. ฝ่ายบริหารงานจัดซื้อจัดหา จำนวน 48 คน
4. ฝ่ายบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 135 คน
5. ฝ่ายบริหารอาคารและงานกลาง จำนวน 104 คน
6. ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต จำนวน 322 คน

7. ฝ่ายปฏิบัติการเงินสดและการชำระเงิน จำนวน 117 คน
8. ฝ่ายสนับสนุนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 110 คน
9. ฝ่ายปฏิบัติการบริหารเงินและตลาดทุน จำนวน 62 คน
10. ฝ่ายปฏิบัติการอนุมัติเครดิตลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 182 คน
11. ฝ่ายพัฒนากระบวนการทำงาน จำนวน 51 คน
12. ฝ่ายวางแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 24 คน
13. ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 24 คน
14. ฝ่ายควบคุมคุณภาพการบริหารความเสี่ยงเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 11 คน

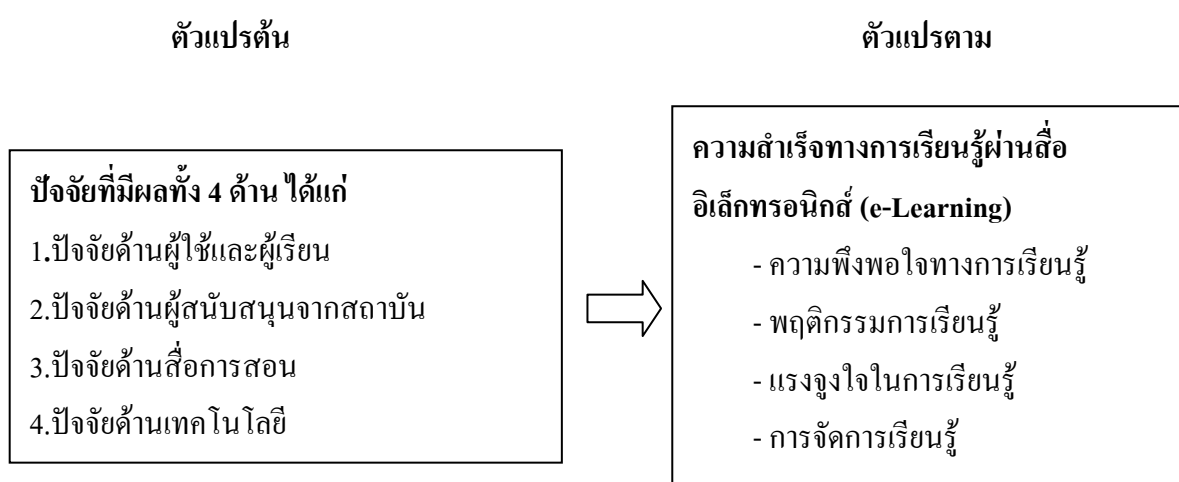
ความมุ่งมั่นของธนาคารกสิกรไทยในการพัฒนาการเรียนรู้ของหน่วยงานเป็นประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งผู้ศึกษามีความสนใจเรียนรู้พฤติกรรมที่ใช้ประโยชน์บนอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาศักยภาพของการเรียนรู้ของพนักงานสายงานระบบ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) และมีแนวทางการปรับปรุงการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างไร และพนักงานมีความพึงพอใจกับลักษณะการใช้ประโยชน์จากการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ใดอย่างไรบ้าง และข้อที่ควรพึงระวังที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีอย่างไร นับเป็นประเด็นที่น่าสนใจและเร่งศึกษาเพื่อให้มีข้อมูลในการพัฒนาทั้งทางด้านทักษะบุคลากรเครือข่ายที่เกี่ยวข้องตลอดไปจนถึงตัวของพนักงานในเครือธนาคารกสิกรไทยเองที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรไปสู่ความเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นความสำเร็จขององค์กร ให้สามารถแข่งขันในอนาคตได้

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงต้องการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่ได้รับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

จากวัตถุประสงค์การศึกษาข้างต้นผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขอบเขตการศึกษานี้ไว้ ดังนี้ การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ โดยผู้ศึกษาจะทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้กลุ่มพนักงานเป็นหน่วยสุ่มและจับสลากเป็นกลุ่ม โดยการใช้หลักการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (อ้างอิงใน ธานีรินทร์ สิลป์จารุ, 2550, หน้า 45) และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ

เครื่องมือและ/หรือวิธีการ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ได้รับ การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) นี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าจากเอกสาร และการใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้มีกรอบการศึกษา ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ ทั้ง 14 ฝ่ายงาน ที่ปฏิบัติกรอยู่ในสำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ จำนวน 1,302 คน โดยการใช้หลักการคำนวณของยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 5% (อ้างอิงใน ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 45) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\
 &= \frac{1,302}{1+(1,302)(0.05^2)} \\
 &= 306
 \end{aligned}$$

ผลจากการคำนวณ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาอย่างน่าเชื่อถือและมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ 306 คน

$$\begin{aligned} \text{โดย } n &= \text{จำนวนของขนาดตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา} \\ e &= \text{ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาวิจัยนี้กำหนดให้ = .05)} \end{aligned}$$

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ในเครื่องมือที่สร้างขึ้น คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการเรียนรู้ของพนักงานที่ได้รับทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน เป็นแบบสอบถามให้ตรวจรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาบางนา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยเป็นการตอบคำถามในเชิงประเมินระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยเป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้ใช้และผู้เรียน ด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน ด้านสื่อการสอน และด้านเทคโนโลยี จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ของธนาคารกสิกรไทย โดยเฉพาะสาขาบางนา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยเป็นการตอบคำถามในเชิงประเมินระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยเป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ พฤติกรรมแรงจูงใจ และการจัดการเรียนรู้ต่อการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 20 ข้อ

มาตรวัดของแบบสอบถามนี้เป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ซึ่งแบบสอบถามในการศึกษาคั้งนี้ได้

ออกแบบให้ตัวเลือกของคำตอบในตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงาน และตอนที่ 3 ความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ของธนาคารกสิกรไทย เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของข้อความที่ใช้วัดและง่ายต่อความเข้าใจในการตอบแบบสอบถาม

แบบวัดที่สร้างขึ้นนี้เป็นแบบวัดที่ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ของข้อความที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) คำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปรแต่ละตัว โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 อันตรภาคชั้น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้

ช่วงคะแนน	4.21-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ช่วงคะแนน	3.41-4.20	หมายถึง	มาก
ช่วงคะแนน	2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ช่วงคะแนน	1.81-2.60	หมายถึง	น้อย
ช่วงคะแนน	1.00-1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

ทั้งนี้ผู้ศึกษาจะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ หรือ Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ประมวลผลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการศึกษาในครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ได้แก่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะประชากร ความคิดเห็นปัจจัยในแต่ละด้านที่มีผลต่อการเรียนของพนักงาน และระดับความคิดเห็นด้านความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ในแต่ละด้าน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานการศึกษาซึ่งในที่นี้ใช้สถิติในการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เบื้องต้นระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่ใช้โดยมีเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ (วิชิต อุ่อ้น, 2548, หน้า 385-386)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงานที่ได้รับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงาน

ได้แก่ ด้านสื่อการสอน อันดับที่ 2 ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี อันดับที่ 3 ได้แก่ ด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน และอันดับที่ 4 ได้แก่ ด้านผู้เรียนและผู้ใช้อย่างมีคุณภาพ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนรู้ของพนักงาน โดยรวม

สรุปภาพรวมของ 4 ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านผู้เรียนและผู้ใช้	3.43	0.50	มาก	4
2. ด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน	3.76	0.56	มาก	3
3. ด้านสื่อการสอน	4.07	0.61	มาก	1
4. ด้านเทคโนโลยี	3.98	0.50	มาก	2
ผลการประเมิน	3.81	0.40	มาก	

ด้านความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ได้แก่ การจัดการเรียนรู้ อันดับที่ 2 ได้แก่ ความพึงพอใจในการเรียนรู้ อันดับที่ 3 ได้แก่ พฤติกรรมในการเรียนรู้ และอันดับที่ 4 ได้แก่ แรงจูงใจในการเรียนรู้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) โดยรวม

สรุปภาพรวมของ 4 องค์ประกอบ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ความพึงพอใจในการเรียนรู้	3.73	0.51	มาก	2
2. พฤติกรรมในการเรียนรู้	3.61	0.48	มาก	3
3. แรงจูงใจในการเรียนรู้	3.25	0.74	ปานกลาง	4
4. การจัดการเรียนรู้	3.96	0.55	มาก	1
ผลการประเมิน	3.64	0.42	มาก	

สำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงานกับความความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson Correlation Coefficient (r) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้านและความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson Correlation Coefficient (r) ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงานกับความความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนรู้ของพนักงาน	ความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์			
	n	r	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
4 ด้าน				
1.ปัจจัยด้านผู้ใช้และผู้เรียน	306	.480**	.000	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
2.ปัจจัยด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน	306	.583**	.000	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
3.ปัจจัยด้านสื่อการสอน	306	.408**	.000	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
4.ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	306	.525**	.000	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยผู้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับความความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง โดยปัจจัยผู้สนับสนุนจากสถาบัน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .583 อันดับที่ 2 ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .525 อันดับที่ 3 ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้ใช้และผู้เรียน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .480 และ อันดับที่ 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านสื่อการสอน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .408 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($P < 0.01$)

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์และสรุปข้อมูลที่ได้จากศึกษาตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้างต้น พบว่า

1.ผลการศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่ได้รับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อ

ความสำเร็จทางการเรียนของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย สาขางานระบบ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านสื่อการสอนของธนาคารกสิกรไทย อาจเป็นเพราะ สื่อการสอน e-Learning ของธนาคารกสิกรไทย มีการพัฒนาช่องทางการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถสื่อสารได้ง่าย สะดวกในการเข้าใช้งาน และรูปแบบของบทเรียนที่น่าสนใจน่าติดตาม ส่วนด้านผู้เรียนและผู้ใช้ เนื่องจากการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องอาศัยความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้นของตัวผู้เรียนเอง จึงสามารถทำให้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ประสบความสำเร็จได้ จากการศึกษาปัจจัยผู้เรียนและผู้ใช้จึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงานน้อยที่สุด นอกจากนี้ในการศึกษารุ่นนี้ได้ การศึกษาความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ซึ่งด้านแรงจูงใจในการเรียนรู้ที่มีต่อพนักงานธนาคารกสิกรไทยสาขางานระบบอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะการให้รางวัล หรือการกล่าวชมเชยพนักงานที่เข้าร่วมเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังไม่มี การส่งเสริมมากนัก จึงทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนั้น ถ้าบุคลากรของธนาคารกสิกรไทยส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมร่วมชิงรางวัล หรือจูงใจพนักงานในการตอบแข่งขันร่วมสนุกในหลักสูตรที่เข้าเรียน เพื่อเป็นการส่งเสริมและผลักดันให้พนักงานอยากที่จะเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ให้บรรลุผลสำเร็จยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ สันติมา ศรีสังข์สุวรรณ (2540) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในระดับบุคคลจะต้องอาศัยทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ ความต้องการของแต่ละบุคคล และให้สิ่งเสริมแรงเพื่อเป็นแรงจูงใจให้เกิดความต้องการในการเรียนรู้มากขึ้น

ส่วนประเด็นสำคัญความสัมพันธ์ที่มีต่อความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ปัจจัยด้านผู้สนับสนุนจาก สถาบันมีความสัมพันธ์กัน มากที่สุด ประกอบด้วย X ปัจจัยด้านผู้สนับสนุนจากสถาบันเป็นระดับที่ 3 คือ 3.76 ดังนั้น ถ้าเพิ่มปัจจัยด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน โดยให้ผู้บริหารปฏิบัติเป็นแบบอย่างแก่พนักงานในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) จะมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารฝ่ายงานของแต่ละฝ่ายงานต้องเป็นทั้งผู้สนับสนุน ส่งเสริม พัฒนาหลักสูตร และลงมือปฏิบัติเพื่อเป็นแบบอย่างในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขาลักษณ์ ชาวชัย (2549) โครงสร้างพื้นฐานปัจจัยแรกที่จะส่งผลให้การดำเนินการระบบ e-Learning ประสบความสำเร็จนั้นมาจากตัวผู้นำองค์กร หรือผู้บริหารสถานศึกษาที่ต้องมีวิสัยทัศน์เปิดกว้าง มีเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและการให้ความสนับสนุนต่างๆ กับตัวบุคลากรเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning

ข้อเสนอแนะ

จากการอภิปรายผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่ได้รับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) มีข้อเสนอแนะจากการนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

1. ผู้บริหาร ของธนาคารกสิกรไทย ควรสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ในเรื่องของ การผลักดันการเรียนรู้ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ส่งเสริมด้านกิจกรรมและแรงจูงใจในการเรียนรู้ของพนักงานเพิ่มมากขึ้น
2. ผู้พัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปควรพิจารณาสร้างบทเรียนให้มีความเสมือนจริง กับสถานการณ์ในปัจจุบันเพื่อส่งเสริมด้านการคิด วิเคราะห์ และสามารถนำความรู้ที่ได้จากบทเรียนมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ได้
3. ผู้บริหาร ของแต่ละฝ่ายงาน ในธนาคารกสิกรไทย ควรเข้าเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน และมีส่วนร่วมในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้เหมาะสมแก่พนักงานต่อไป

ดังนั้น เพื่อให้เกิดแนวทางในการพัฒนาองค์กรและเสริมสร้างความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ผู้ศึกษาขอเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีผลกระทบกับสภาพปัญหาการใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ของธนาคารกสิกรไทย เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนารูปแบบการดำเนินการเรียนรู้ในองค์กรให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นต่อไป
2. ควรมีการศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาในด้านวิชาการให้ตรงกับฝ่ายงานหรือหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำบทเรียน (e-Learning) ให้ตรงกับฝ่ายงานและเพื่อดำเนินการจัดหมวดหมู่ตามเนื้อหาวิชา เพื่อให้พนักงานได้ศึกษาและสืบค้นข้อมูลต่อไป
3. ควรศึกษาเนื้อหาด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้เพิ่มขึ้น เพื่อศึกษาองค์ความรู้ที่มีความเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ให้ครอบคลุมเนื้อหาในด้านอื่นๆ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาด้านการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กาญจนา โชคเหรียญสุขชัย, ผศ.ดร. (2546). *การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบ E-Learning มาปรับใช้ในระดับบัณฑิตศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ คณะนิเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2544). “*e-Learning : ยุทธศาสตร์การเรียนรู้*”. *Economy*, ปีที่ 1(26), หน้า 43.
- โครงการเรียนรู้แบบออนไลน์ สวทช. (2546). *ทำความรู้จักกับ e-Learning กันเถอะ*. [Online]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.thai21learn.com/elearning.index.php>
- จตุพร ศิริวัฒนสกุล. (2545). *ความคิดเห็นต่อการเรียนการสอนออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Learning) ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- เจนเนตร มณีนาถ. (2544, ธันวาคม). *องค์กรของท่านพร้อมหรือยังสำหรับ e-Learning*. *วารสาร e-economy*, ปีที่ 1(27), หน้า 46.
- ถนอมพร เลหาจรัสแสง. (2545). *Designing e-Learning : หลักการออกแบบและการสร้างเว็บเพื่อการเรียนการสอน*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หน้า 4-5.
- ทองจันทร์ หงส์ลดาธมภ์. (2531). “*การเรียนรู้โดยการพึ่งตนเอง Self-directed Learning*”. *สารพัฒนาคณาจารย์* ปีที่ 11(5)
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการกรุงเทพฯ: เอส แอนด์ จี กราฟิก*. ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน). (2555). *ทะเบียนพนักงาน : ระบบ Lotus Note*.
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : บิสซิเนสอาร์แอนด์ซี.
- ชเนศ จำเกิด. (2549). *การประเมินผลการฝึกอบรมตามรูปแบบการประเมินของเคริกแพททริก (Kirpatrick)*. [online] Available at <http://area.obec.go.th/nonthaburi1/article/a6.doc>
- บัณฑิต พุดมเสถณี. (2544). *การวิเคราะห์ตัวประกอบที่มีผลต่อการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- บุปผชาติ ทัพพิกรณ์ (2544). “*e-Learning : ยุทธศาสตร์การเรียนรู้*”. *Economy*, ปีที่ 1 (26), หน้า 43.

- ปรางทอง กฤตชญาณนท์. (2545). *e-Learning กับการศึกษา*. ใน *ที่นี่ e-Learning*.
- ยี่น ภู่วรรณ และสมชาย นำประเสริฐชัย. (2546). *ไอซีทีเพื่อการศึกษาไทย*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มนต์ชัย เทียนทอง. (2548). *การออกแบบและพัฒนาคอร์สแวร์สำหรับบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ผลิตตำราเรียนสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มนต์ชัย เทียนทอง. (2545). *E-Learning Learning solutions for the next Education ตอนที่ 2*. *พัฒนาเทคนิคศึกษา*, ปีที่ 15(44) หน้า 53-60.
- วรนาถ แสงจันทร์ (2540). *แนวคิดและวิธีการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วิวัฒน์ ปิ่นนิรามัย. (2538, มีนาคม). *วิสัยทัศน์กับการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. *วารสารข้าราชการ*, (40), หน้า 5.
- วันทยา วงศ์ศิลปภิรมย์. (2533). *การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนที่มีผลจากความพึงพอใจในการได้เลือกบทเรียน*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด., กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วุฒิชัย ประสารสอย. (2547). *บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน : นวัตกรรมเพื่อการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี .เจ พรินต์ติ้ง.
- ศิริชัย นามบุรี. (2549). *ความพร้อมและอุปสรรค..สู่การพัฒนา e-Learning ให้ประสบความสำเร็จ*. [online]. เข้าถึงได้จาก: www.e-learning108.info/.../failure_and_success_e-learning.pdf
- สันติมา ศรีสังข์สุวรรณ. (2540). *การพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*. ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สาขาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุเทพ เมฆ. (2532). *ความพึงพอใจในบรรยากาศการเรียนการสอนของนักเรียนและครูโรงเรียนอาชีวศึกษา สังกัดอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 12*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การมัธยมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุวรรณ มาศเมฆ. (2540). *ความคาดหวัง และวัดความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ต่อการดำเนินการกิจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต

- คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, หน้า 17-34.
- เสกสรร สายสีเสด. (2544). การพัฒนารูปแบบระบบการเรียนการสอนโดยใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับสถาบันราชภัฏ. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ค. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนุชัย วีระเรืองไชยศรี. (2542). “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการเรียนของการเรียนในมหาวิทยาลัยเสมือนที่มีต่อสัมฤทธิ์ผลทางการเรียน”. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุฎิบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อโนมา คงตะแบก. (2545). องค์การแห่งการเรียนรู้แนวทางการพัฒนาในศตวรรษที่ ๒๑. [online]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.crma.ac.th/lawdept/vichagan/lo>. (20 มีนาคม 2550).
- อำพล สันติขวลิต. (2549). **ปัจจัยความสำเร็จการเรียนการสอนผ่านระบบ e-learning เติมรูปแบบของหลักสูตรปริญญาออนไลน์**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Dixon Pam. (1996). *Virtual College*. Peterson’s Princeton. New Jersey
- Frederick Herberg. (1959). *The Motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Frederick Herberg. (1966). *The Motivation of Work*. New York : John Wiley and Sons.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. NewYork: McCraw Hill Book Company.
- Khan, H. (1997). *Web-Based Instruction*. New Jersey, Englewood Cliffs.
- Kirkpatrick,D.L. (1978). *Evaluating In-House Training Program*. Training and Development Journal, 32(9), pp. 6-9.
- Knowledge Advisors. *Metrics that Matter* □ *Measurement Solution*[Online] Available at <http://knowledgeadvisors.com/Docs/MTMValueProposition.pdf>
- Knowles, Malcolm S. (1975). *Self- Directed Learning : A Guide For Learners and Teachers*. Chicago: Follett.
- McLellan, H. (1994). *Virtual Reality and Multiple Intelligences: Potentials for Higher Education*, Journal of Computing in Higher Education, p. 33-66.
- Skager, (1978). Rodney. *Lifelong Education and Evaluation Practice*. Oxford : Unsci Institute for Education.