

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ได้รับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ผู้ศึกษาขอแนะนำสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การนำเสนอสรุปผลการศึกษา ผู้ศึกษาขอแนะนำเป็นภาพรวม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สรุปสาระสำคัญของการศึกษา ดังนี้

##### 1. ผลการวิเคราะห์คำร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ

พนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.96 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.29 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 54.58 ตำแหน่งงานปัจจุบันส่วนใหญ่ คือ อื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 29.74 และประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่ คือ ประสบการณ์ 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.37

##### 2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผู้เรียนและผู้รู้ ด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน ด้านสื่อการสอน และด้านเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการเรียนของพนักงานที่ได้รับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) มีดังนี้

###### 2.1 ด้านผู้เรียนและผู้รู้

พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผู้เรียนและผู้รู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้เรียนมีความเข้าใจในเนื้อหาและรูปแบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

(e-Learning) รองลงมาคือ พฤติกรรมของผู้เรียนส่งเสริมให้ผู้เรียน อยากเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ด้วยตัวเอง ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) อยู่ในระดับมาก การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) กระตุ้นให้ผู้เรียนอยากที่จะเรียนรู้ และผู้เรียนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อปรับปรุงรูปแบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) อยู่ในระดับปานกลาง

## 2.2 ด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน

พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหาร เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ให้ประสบความสำเร็จ รองลงมาคือ กำหนดนโยบายการพัฒนาการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้างความตื่นตัวและเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากร ผู้พัฒนาหลักสูตรมีความรู้และความชำนาญในการพัฒนาบทเรียนที่มีความเหมาะสมต่อผู้เรียน ผู้บริหารคอยสนับสนุนการเข้าเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) อยู่อย่างต่อเนื่อง และผู้บริหารเป็นแบบอย่างในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) แก่ฝ่ายงานของท่าน

## 2.3 ด้านสื่อการสอน

พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสื่อการสอน โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รูปแบบการนำเสนอบทเรียนมีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และนำไปสู่การเรียนรู้ที่ประสบความสำเร็จ รองลงมาคือ ผู้ออกแบบและสร้างบทเรียนมีส่วนสำคัญที่ทำให้สื่อการเรียนรู้ผ่านอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ ความเหมือนจริงของบทเรียนเป็นการจูงใจในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) บทเรียนที่มีภาพเคลื่อนไหวและภาพวิดีโอช่วยเพิ่มความสนใจในการเรียน และเกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น และเนื้อหาบทเรียนมีส่วนสำคัญในการพัฒนาตัวผู้เรียนให้เกิดความรู้ ทักษะใหม่ๆ ด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง

## 2.4 ด้านเทคโนโลยี

พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทคโนโลยีได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการข้อมูลการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) รองลงมาคือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลต่อการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ของบุคคลที่ช่วงอายุที่แตกต่างกัน เครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่งผลต่อการจัดการรูปแบบการเรียนรู้สมัยใหม่ ความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้

ผู้เรียนอยากเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) และเทคโนโลยีช่วยให้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปโดยรวม พนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านสื่อการสอนสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ด้านเทคโนโลยีเป็นลำดับที่ 2 ด้านสนับสนุนจากสถาบันเป็นลำดับที่ 3 และด้านผู้เรียนและผู้ใช้เป็นลำดับที่ 4

**3. ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ด้านความพึงพอใจในการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรมในการเรียนรู้ ด้านแรงจูงใจในการเรียนรู้ และด้านการจัดการเรียนรู้**

### 3.1 ด้านความพึงพอใจในการเรียนรู้

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ด้านความพึงพอใจในการเรียนรู้ โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการทดสอบมีผลคะแนนตอบกลับทันที ช่วยให้ผู้เรียนประเมินความสามารถของตนเองได้ รวดลงมากคือ เนื้อหาของบทเรียนมีความเชื่อมโยงกับงานปัจจุบันเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและองค์กร การใช้ระบบมัลติมีเดียในการเรียนรู้ทำให้ผู้เรียนเกิดความสนใจที่จะเรียน สามารถเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ได้สะดวก รวดเร็ว ได้ทุกที่ ทุกเวลา มากกว่าการเรียนรู้ผ่านสื่อชนิดอื่นๆ และมุ่งมั่นในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้พัฒนาทักษะใหม่ๆ

### 3.2 ด้านพฤติกรรมในการเรียนรู้

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ด้านพฤติกรรมในการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลงลักษณะการเรียนรู้จากเรียนรู้ร่วมกันเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง รวดลงมากคือ มีการพัฒนาเชิงแนวคิด และพฤติกรรมการปฏิบัติงานหลังจากการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) สามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ผ่านสื่อ e-Learning มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เป็นคนใฝ่รู้ ใฝ่เรียน พร้อมที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก และ

สนใจเข้าร่วมกิจกรรมด้วยตัวท่านเอง เมื่อมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับ e-Learning อยู่ในระดับปานกลาง

### 3.3 ด้านแรงจูงใจในการเรียนรู้

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ด้านแรงจูงใจในการเรียนรู้ โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมการแจกรางวัล เมื่อพนักงานมีการเข้าร่วมเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) รองลงมาคือ หน่วยงานมีการยกย่องและให้รางวัลกับทีมงานที่ประสบผลสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หน่วยงานมีการยกย่องชมเชยผู้เข้าร่วมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ที่เหมาะสม มีการเสริมสร้างโอกาสและการนำแนวคิดใหม่ๆ มาสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) และการส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ทางบวกโดยชื่นชมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างมีความสุข

### 3.4 ด้านการจัดการเรียนรู้

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ด้านการจัดการเรียนรู้ โดยรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) เป็นสื่อสำเร็จรูปที่สามารถเอาสื่อที่เป็นข้อความ ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว มาไว้ด้วยกันในการเรียน รองลงมาคือ ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสมต่อองค์กร ธนาคารกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) จูงใจให้ร่วมโครงการ หน่วยงานมีนโยบายให้สามารถยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนการเรียนรู้ได้ตามความเหมาะสมและธนาคารมีการดำเนินการกลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

สรุปโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) โดยรวมอยู่ระดับมาก โดยการจัดการเรียนรู้เป็นลำดับที่ 1 ความพึงพอใจในการเรียนรู้ลำดับที่ 2 พฤติกรรมในการเรียนรู้เป็นลำดับที่ 3 และแรงจูงใจในการเรียนรู้เป็นลำดับที่ 4

#### 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านผู้ใช้และผู้เรียน มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

4.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

4.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านสื่อการสอน มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

4.4 สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

#### 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ได้รับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) อภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ส่งผลต่อพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ ด้านแรงจูงใจในการเรียนรู้เป็นระดับสุดท้าย คือ ระดับที่ 4 เท่ากับ 3.25 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากการศึกษาพบว่า การให้รางวัล หรือการกล่าวชมเชยพนักงานที่เข้าร่วมเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ยังไม่มีการส่งเสริมมากนัก จึงทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนั้น ถ้าบุคลากรของธนาคารกสิกรไทยส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมร่วมชิงรางวัล หรือจูงใจพนักงานในการตอบแข่งขันร่วมสนุกในหลักสูตรที่เข้าเรียน เพื่อเป็นการส่งเสริมและผลักดันให้พนักงานอยากที่จะเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ให้บรรลุผลสำเร็จยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ สันติมา ศรีสังข์สุวรรณ (2540) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในระดับบุคคลจะต้องอาศัยทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ ความต้องการของแต่ละบุคคล และให้ส่งเสริมแรงเพื่อเป็นแรงจูงใจให้เกิดความต้องการในการเรียนรู้มากขึ้น

2. ปัจจัยด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน ค่า  $r$  มีค่ามากที่สุด คือ .538 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ประกอบกับ  $r^2$  ปัจจัยด้านผู้สนับสนุนจากสถาบันเป็นระดับที่ 3 คือ 3.76 ดังนั้น ถ้าเพิ่มปัจจัยด้านผู้สนับสนุนจากสถาบันโดยให้ผู้บริหารปฏิบัติเป็นแบบอย่างแก่พนักงานในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) จะมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารฝ่ายงานของแต่ละฝ่ายงานต้องเป็นทั้ง

ผู้สนับสนุน ส่งเสริม พัฒนาหลักสูตร และลงมือปฏิบัติเพื่อเป็นแบบอย่างในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาวลักษณ์ ขาวงษ์ (2549) โครงสร้างพื้นฐานปัจจัยแรกที่จะส่งผลให้การดำเนินการระบบ e-Learning ประสบความสำเร็จนั้นมาจากตัวผู้นำองค์กร หรือผู้บริหารสถานศึกษาที่ต้องมีวิสัยทัศน์เปิดกว้าง มีเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและการให้ความสนับสนุนต่างๆ กับตัวบุคลากรเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย ควรสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ในเรื่องของการผลักดันการเรียนรู้ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ส่งเสริมด้านกิจกรรมและแรงจูงใจในการเรียนรู้ของพนักงานเพิ่มมากขึ้น
2. ผู้พัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปควรพิจารณาสร้างบทเรียนให้มีความเสมือนจริงกับสถานการณ์ในปัจจุบันเพื่อส่งเสริมด้านการคิด วิเคราะห์ และสามารถนำความรู้ที่ได้จากบทเรียนมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้
3. ผู้บริหารของแต่ละฝ่ายงาน ในธนาคารกสิกรไทย ควรเข้าเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน และมีส่วนร่วมในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้เหมาะสมแก่พนักงานต่อไป

### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

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