

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกปัจจุบันหรือที่เรียกว่าโลกาภิวัตน์ (Globalization) การเปลี่ยนแปลงด้านองค์ความรู้ และกระบวนการบริหารภายในประเทศใดประเทศหนึ่งจะส่งผลกระทบต่อประเทศต่างๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อีกทั้งระยะทางความห่างไกลของแต่ละประเทศไม่เป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร การเรียนรู้และการเรียนรู้ร่วมกันเนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ส่งผลกระทบต่อองค์กรและการบริหารงานภายในประเทศเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะเรื่องการปรับระบบการบริหารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันหมายถึง การให้องค์กรได้รับผล ประโยชน์สูงสุด (Maximize Benefit) โดยเสียต้นทุนต่ำสุด (Minimize Cost) รวมทั้งการบริหารงานควรเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Performance) เป็นหลัก ในการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพสามารถกระทำได้โดยใช้แนวทางการบริหาร โดยการทำให้้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เนื่องจากการเรียนรู้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับคนและองค์กรที่ต้องการอยู่รอดและประสบความสำเร็จ (อโณมา คงตะแบก, 2550, หน้า 1)

การใช้ทรัพยากรต่างๆ ในระบบอินเทอร์เน็ตมาออกแบบและจัดระบบ เพื่อสร้างระบบการเรียนการสอน โดยการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ที่มีความหมาย ตรงกับความต้องการของผู้สอนและผู้เรียน เชื่อมโยงระบบเป็นเครือข่ายที่สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกคน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า e-Learning เป็นระบบการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี เว็บและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีสถานะแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา (Active learning) และการเรียนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Child Center Learning) ผู้เรียนเป็นผู้คิด ตัดสินใจเรียน โดยการสร้างความรู้และความเข้าใจใหม่ๆ ด้วยตนเองสามารถเชื่อมโยงกระบวนการเรียนรู้ให้เข้ากับชีวิตจริง ครอบคลุมการเรียนรู้ทุกรูปแบบ ทั้งการเรียนรู้ทางไกลและการเรียนผ่านเครือข่ายระบบต่างๆ (ถนอมพร เลาหจรัสแสง, 2545, หน้า 5)

วิวัฒนาการและความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะพัฒนาการของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในชีวิตประจำวันของมนุษย์ให้เปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น ทั้งในหน่วยงานต่างๆ มีการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างมากมายทั้งทางด้านธุรกิจ ด้านอุตสาหกรรม ด้านการแพทย์ ด้านการทหาร ด้านการปกครอง และด้านอื่นๆ โดยเฉพาะด้านการศึกษาซึ่งถือว่าเป็นรากฐานของพัฒนาการด้านต่างๆ ในการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปประยุกต์ใช้กับงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น เครือธนาคารกสิกรไทยได้ให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (KBank e-Learning) เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเรียนรู้ของพนักงานทั้งในด้านการพัฒนาตนเอง รวมทั้งทักษะความสามารถส่วนบุคคล ให้เกิดการพัฒนาความรู้ใหม่ๆ โดยได้จัดการเรียนรู้สำหรับพนักงานในรูปแบบต่างๆ เช่น การเรียนรู้ภายใน (In-house training) การเข้าเรียนรู้กับสถาบันภายนอก (outside training) การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น e-Learning ผ่านระบบ Intranet แพลตฟอร์ม วิกิพีเดีย เป็นต้น อีกทั้งเครือธนาคารกสิกรไทยใช้การบริหารจัดการองค์ความรู้ (KM: Knowledge Management) มาเป็นตัวสร้างมูลค่าเพิ่มในธุรกรรมทางการเงิน ในยุคเศรษฐกิจองค์ความรู้กำลังเบ่งบานเต็มทีในโลกใหม่ หลายเว็บไซต์ของธนาคาร อย่างเช่น Home Smiles Club, K SME Care บริการ K-Supply Chain Solutions ล้วนแล้วแต่เป็นหน้าต่างสะท้อนปรัชญาใหม่ ในการทำธุรกิจของเครือธนาคารกสิกรไทย “สำหรับชีวิตวันนี้และตลอดไป”

ธนาคารกสิกรไทยจึงเสนอปรัชญาใหม่ของการให้บริการที่เหนือกว่าบริการทางการเงิน ที่เรียกว่า K NOW คือที่รวบรวมสาระ ข้อมูล ความรู้ คำปรึกษาที่จำเป็นในชีวิต และธุรกิจรอบด้านอย่างต่อเนื่องครบวงจร ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกสิกรไทย โดยธนาคารกสิกรไทยจะเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น โดยจะประมวลข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น นอกจากได้รับบริการการเงินที่ครบวงจรแล้ว ยังพร้อมให้คำบริการและคำปรึกษา ความรู้ด้านต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจเพื่อการค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตัวอย่างเช่น ลูกค้าเอสเอ็มอีที่ใช้บริการทางการเงินต่างๆ ที่มีโครงการ K SME Care ที่ให้บริการและคำปรึกษา ความรู้ด้านต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจ (Advice) ข้อมูลข่าวสารด้านเศรษฐกิจและธุรกิจ (Research and Information) รวมทั้งอบรมให้ความรู้ (Education) โดยการเปิดหลักสูตร K SME Care ให้ลูกค้าเอสเอ็มอีทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ได้เรียนรู้วิทยาการใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินการธุรกิจและยังมีโครงการที่ขยายการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (ธนาคารกสิกรไทย, 2554)

ความมุ่งมั่นของธนาคารกสิกรไทยในการพัฒนาการเรียนรู้ของหน่วยงานเป็นประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งผู้ศึกษามีความสนใจเรียนรู้พฤติกรรมที่ใช้ประโยชน์บนอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาศักยภาพของการเรียนรู้ ของพนักงานสายงานระบบ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) และมีแนวทางการปรับปรุงการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างไร และพนักงานมีความพึงพอใจกับลักษณะการใช้ประโยชน์จากการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ได้อย่างไรบ้าง และข้อที่ควรพึงระวังที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีอย่างไร นับเป็นประเด็นที่น่าสนใจและเร่งศึกษาเพื่อให้มีข้อมูลในการพัฒนาทั้งทางด้านทักษะบุคลากรเครือข่ายที่เกี่ยวข้องตลอดไปจนถึงตัวของพนักงานในเครือธนาคารกสิกรไทยเองที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรไปสู่ความเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นความสำเร็จขององค์กร ให้สามารถแข่งขันในอนาคตได้

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

1.3 สมมติฐานการศึกษา

1. ปัจจัยด้านผู้ใช้และผู้เรียน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)
2. ปัจจัยด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)
3. ปัจจัยด้านสื่อการสอน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)
4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้

ประชากร คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ จำนวน 1,302 คน ของเดือน มกราคม ปีประชากร พ.ศ. 2555 โดยแบ่งออกเป็น 14 ฝ่ายงาน โดยการศึกษาสำรวจ ได้แก่

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

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ ทั้ง 14 ฝ่ายงาน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ จำนวน 306 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้กลุ่มพนักงานเป็นหน่วยสุ่มและจับสลากเป็นกลุ่ม

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ได้รับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ได้แก่

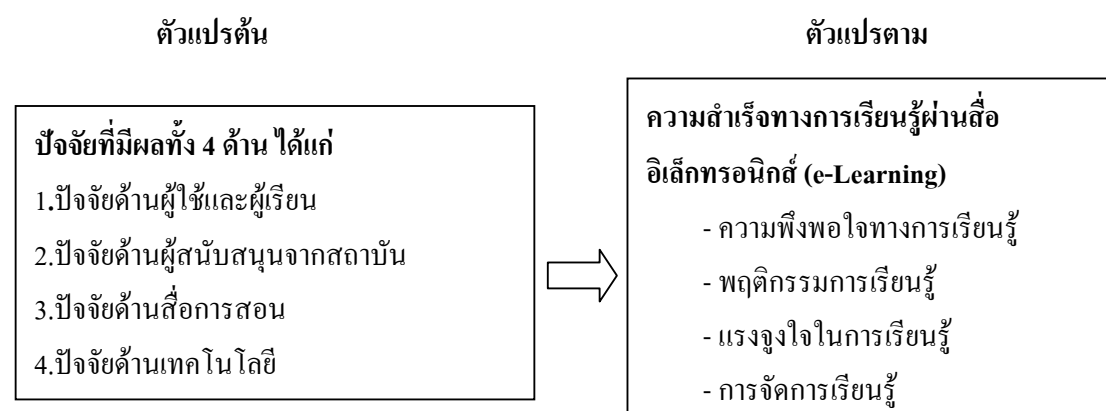
1. ปัจจัยด้านผู้ใช้และผู้เรียน
2. ปัจจัยด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน
3. ปัจจัยด้านสื่อการสอน
4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ได้แก่

1. ความพึงพอใจทางการเรียนรู้
2. พฤติกรรมการเรียนรู้
3. แรงจูงใจในการเรียนรู้
4. การจัดการเรียนรู้

1.5 กรอบแนวคิด

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ได้รับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริม สนับสนุน รวมทั้งปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ปัจจัย** หมายถึง ตัวแปรที่มีอิทธิพลหรือส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยปัจจัยที่ศึกษามี 4 ปัจจัย ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านผู้ใช้และผู้เรียน หมายถึง กิจกรรมหรือบทบาทที่ผู้ใช้และผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ตามความต้องการ ความชอบ และความสนใจในการเรียนของแต่ละคน

1.2 ปัจจัยด้านผู้สนับสนุนจากสถาบัน หมายถึง กิจกรรมที่ผู้บริหารส่งเสริม และให้คำปรึกษาให้เกิดการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

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

1.4 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ที่ช่วยในการพัฒนาการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้เรียน ผู้สอน และผู้ทำระบบ

2. **ความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)** หมายถึง ความสำเร็จทางการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ในลักษณะให้ผู้เรียนเข้าถึงวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่จำเป็นต้องจัดการศึกษาที่กำหนดเวลาและสถานที่ให้ผู้เรียน เสมือนเป็นการเปิดประตูตลอดชีวิตให้กับผู้เรียน โดยมีตัววัดความสำเร็จ ได้แก่

2.1 ความพึงพอใจทางการเรียนรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกรักของพนักงานที่มีต่อการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ประโยชน์การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) และองค์ประกอบที่มีต่อการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

2.2 พฤติกรรมการเรียนรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงกิริยา การกระทำที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

2.3 แรงจูงใจในการเรียนรู้ หมายถึง สิ่งที่ควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือ ความปรารถนา (Desires) ในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

2.4 การจัดการเรียนรู้ หมายถึง การวางแผน ประสานขั้นตอน วิธีการในการจัดให้เกิดการศึกษาเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

3. การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หมายถึง การเรียนรู้โดยใช้การสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และมีอุปกรณ์ต่างๆ ในการเชื่อมโยงเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้ผู้ส่งสาร และผู้รับสามารถได้ยินเสียง มองเห็นภาพ หรือ ข้อมูลต่างๆ จากจอคอมพิวเตอร์ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ หรือเป็นสื่อกลางในการส่งผ่านความรู้ ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานที่เดียวกัน และเวลาเดียวกัน