

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 การฝึกอบรม
- 2.2 การฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 2.3 รูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บ
- 2.4 ทฤษฎีการเรียนรู้
- 2.5 วิชาชีพมัคคุเทศก์
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การฝึกอบรม

การฝึกอบรม ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ซึ่งแต่ละท่านก็นั้นเรื่องการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ให้เปลี่ยนไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เป็นต้นว่า วิจิตร (2540, 49 - 50) ได้กล่าวว่าการฝึกอบรม เป็นลักษณะกิจกรรมเฉพาะเจาะจง เฉพาะเรื่อง เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในวงแคบ ๆ ที่มีความจำเป็น จะไม่สอนหรืออบรมวิชาต่าง ๆ กว้างขวางหรือยาวนานเหมือนวิทยาลัย มหาวิทยาลัย การฝึกอบรมจึงเป็นการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ให้มีศักยภาพในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ความสามารถสติปัญญาซึ่งต้องการพัฒนา หรือฝึกฝนอบรมบุคคลให้เหมาะหรือเข้ากับงาน หรือการทำงาน

พัฒนา (2540, 4) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการสำคัญที่ช่วยพัฒนาหรือฝึกฝน เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรใหม่ที่จะเข้าทำงานหรือปฏิบัติงานประจำอยู่แล้วในหน่วยงาน ให้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนจนประสบการณ์ให้เหมาะสมกับการทำงาน รวมถึงก่อให้เกิด ความรู้สึก เช่น ทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน อันส่งผลให้บุคลากรแต่ละหน่วยงานหรือองค์กรมีความ สามารถเฉพาะตัวสูง มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรมี ประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

เสนาะ (2543, 95) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้ เรียนรู้ และมีความชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้คนรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ และเพื่อแลกเปลี่ยนพฤติกรรมของคนไปในทางที่ต้องการ

สรุปได้ว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนาหรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรใหม่ที่จะเข้าทำงานหรือที่ปฏิบัติงานประจำอยู่แล้วในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะหรือความชำนาญ ตลอดจนจนประสบการณ์ให้เหมาะสมกับการทำงาน โดยมุ่งให้บุคลากรได้

รู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะในระยะเวลาสั้น ๆ รวมทั้งก่อให้เกิดทัศนคติหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่องค์กรต้องการ อันจะส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนในหน่วยงาน หรือองค์กรมีความสามารถเฉพาะตัวสูงขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อไป

2.1.1 ความจำเป็นที่องค์กรต้องการฝึกอบรม ความจำเป็นในการฝึกอบรมถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้จัดการฝึกอบรมควรให้ความสนใจและทำความเข้าใจให้ละเอียดอย่างชัดเจน ได้แก่

2.1.1.1 พนักงานใหม่เข้ามาทำงาน จะมีเพียงความรู้ก่อนการทำงาน ซึ่งได้ศึกษาเล่าเรียนมาจากโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัยแต่ยังไม่อยู่ในสภาพที่จะปฏิบัติงานในองค์กรที่มีประสิทธิภาพได้ ต้องมีการสอนงาน อบรมเพื่อปรับความรู้ที่เรียนมาให้เข้ามาใช้ปฏิบัติงานในองค์กรได้ เพราะไม่มีสถาบันการศึกษาใด ๆ ที่สามารถผลิตคนให้มีความสามารถที่จะทำงานในองค์กรต่าง ๆ ได้ทันที แลองค์กรเองก็มีลักษณะงานเฉพาะตัว มีแบบแผน พนักงานใหม่ที่รับเข้ามาบางครั้งอาจได้รับการคัดเลือกเพราะมีคุณสมบัติของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือใหญ่ ให้มีสภาพการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน มีพฤติกรรม ทัศนคติ ในรูปแบบที่องค์กรต้องการ หรือพึงประสงค์

2.1.1.2 การเปลี่ยนแปลง ความก้าวหน้า และมีชื่อเสียงขององค์กรทำให้องค์กรมีความสมบูรณ์และพร้อมที่จะดำรงอยู่ท่ามกลางการแข่งขัน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่พนักงานจากการจัดการฝึกอบรมที่เข้มข้นและมีประสิทธิภาพ เป็นประจำ ทันสมัย ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ

2.1.1.3 องค์กรจะดำรงคงอยู่จะต้องมีความเจริญก้าวหน้า ขยายกิจการ ทั้งการขาย การผลิต การบริการเติบโตกว้างขวางองค์กรต้องสร้างคนที่มีความรู้ ความสามารถเพื่อทดแทนเพิ่มเติมและเข้าประจำตามตำแหน่งต่าง ๆ ตามขนาดของงานที่ขยายออกไปองค์กรต้องเตรียมคนเอาไว้ เพื่อรับการเลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย ลาออก องค์กรจึงต้องพร้อมในการฝึกอบรมและพัฒนา

2.1.1.4 สังคมมีการเปลี่ยนแปลง ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน ไม่เชื่องช้าเหมือนสมัยก่อน ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ ฯลฯ โดยเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานตลอดเวลา องค์กรมีความสลับซับซ้อน บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องได้รับการอบรมให้มีความรู้ความสามารถในการปรับตัว ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตัวให้เข้ากับสังคม ชุมชนที่เปลี่ยนแปลงไป

2.1.1.5 พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน แม้ว่าแต่เดิมจะมีความรู้ความชำนาญ มีความสามารถในขณะหนึ่งเพียงใด แต่เมื่ออยู่กับที่ทำงานนาน ๆ จะเกิดความจำเจ เมื่อยล้า เหนื่อยหน่าย ท้อถอย ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ไม่มีการเพิ่มเติมเคลื่อนไหวด้านความรู้ ขวัญกำลังใจ จำเป็นที่องค์กรต้องจัดให้เข้ารับการเข้าสัมมนา เข้าประชุม เข้ารับการอบรม ฯลฯ



ในระยะเวลาที่เหมาะสมปีละครั้งเป็นอย่างน้อย เป็นลักษณะการอบรมเพื่อพัฒนาที่เรียกว่า การปัดฝุ่น (Brush up) หรือเคาะสนิม เป็นครั้งคราว เพื่อเป็นการกระตุ้น บำรุงขวัญในการทำงานที่กำลังใจ ท้อถอย ให้กลับกระฉับกระเฉงขึ้น เป็นการสร้างบรรยากาศในองค์กรให้มีชีวิตจิตใจ บรรยากาศ สดใส เพื่อประสิทธิภาพของการอยู่ร่วมกันในองค์กร

2.1.1.6 องค์กรต้องวางแผนพัฒนาตำแหน่งของเจ้าหน้าที่พนักงานที่เพิ่งฝึกอบรม ให้พนักงานทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้เต็มที่ เช่น งานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถพิเศษ งานเทคนิควิชาการที่ยาก ๆ หรือแม้งานด้านบริหาร ซึ่งต้องใช้เวลาในการเตรียมคนและฝึกอบรม เป็นระยะเวลาจนกว่าคนนั้นจะทำงานได้ดี ไม่เกิดผลเสียหาย การฝึกอบรมประเภทนี้ต้องจัด ต่อเนื่องกันอย่างมีแผนและระบบจึงจะบรรลุผล

2.1.1.7 มีนโยบายใหม่ เมื่อมีนโยบายใหม่ ถึงแม้ว่านโยบายโดยทั่วไปจะไม่เปลี่ยนแปลง รุนแรง แต่การออกเพียงหนังสือเวียนหรือประกาศ อาจไม่เพียงพอในการบังคับใช้ให้เกิดผล การฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมาเสริม

2.1.1.8 เมื่อองค์กรมีความสลับซับซ้อน ย่อมเกิดปัญหาและข้อบกพร่องในการบริหารงาน ควรจัดการแก้ไขปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่ ผลการทำงานตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงาน มีความตั้งใจทำงานน้อย อุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้งจนผิดปกติ มีการลา กิจ ลาป่วย และขาดงานมาก ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานสูงกว่าปกติ งานไม่เสร็จตามกำหนด ล่าช้าเสียเวลามากเกินควร เป็นต้น การฝึกอบรมจะช่วยขจัดปัญหาต่าง ๆ ให้ลดน้อยลงหรือหมดไป อุปสรรคและความยุ่งยากใน การทำงาน ส่วนหนึ่งจะมีสาเหตุมาจากการที่องค์กรนั้นไม่มีการฝึกอบรม บุคลากรของตน

งานฝึกอบรมจึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อองค์กร โดยหน่วยงานนั้นจะต้องสามารถ จัดโครงการฝึกอบรมให้ตรงเหมาะสมกับความจำเป็นของตนเอง เป็นรูปแบบ เป็นแผน เหมาะกับ บุคลากร และงบประมาณของตน อุปกรณ์ต่าง ๆ ในบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่จะสามารถทำให้ บรรยากาศของการพัฒนาขององค์กรบรรลุเป้าหมาย

2.1.2 ความหมายการฝึกอบรมทางไกล

เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาความรู้ ประสบการณ์ เจตคติ ค่านิยม คุณธรรม และทักษะความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินภาระกิจที่รับผิดชอบได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และเท่าทันเทคโนโลยีและวิทยาการที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งกระบวนการในการฝึกอบรม นั้นก็คือ กระบวนการเดียวกันกับการให้การศึกษาและการเรียนการสอน แต่เป็นการเรียนการสอน ที่จัดให้แก่บุคคลในองค์กร หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน สิ่งที่สอนคือสิ่งที่มีปัญหา และเป็นสิ่งใหม่ที่จะต้องได้รับการพัฒนา และนำไปใช้ทันทีให้เท่าทันกับสถานการณ์ของ เหตุการณ์นั้น ๆ ดังนั้นการฝึกอบรมจึงมีลักษณะเป็นการให้การศึกษาหรือการเรียนการสอนแบบ เฉพาะหน้า จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง หรือจากบุคคลหนึ่งไปสู่กลุ่มบุคคล ต่อมาสังคมยุคหลัง การปฏิวัติอุตสาหกรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้มีการพัฒนาเพิ่มพูนและเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็วมากขึ้นเรื่อย ๆ



ให้มีความรู้ ความสามารถ เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีก็มีมากขึ้นเป็นเงาตามตัว จุดเริ่มต้นที่ทำให้มีการพัฒนาการฝึกอบรมทางไกลอย่างจริงจัง อาจนับได้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2526 ที่กรมการฝึกหัดครูของสภาผู้แทนราษฎรอังกฤษ ได้ประกาศนโยบายว่าด้วยการฝึกอบรมระบบเปิดขึ้น โดยมีข้อความชี้แนะให้องค์กรที่เกี่ยวข้อง หาช่องทางและวิธีการที่จะเปิดโอกาสอย่างกว้างขวาง และเสมอภาคกันแก่ผู้ใหญ่ ทั้งที่ทำงานอยู่แล้ว ยังไม่ทำงาน หรือที่ต้องการจะกลับเข้ามาทำงานใหม่ หรือที่ต้องการจะเปลี่ยนงานใหม่ ให้ได้รับการฝึกอบรมตามความจำเป็น เพื่อฝึกฝน เพิ่มพูน และปรับปรุงความรู้ความสามารถ และทักษะให้ทันสมัย (นิคม, 2537: 108 - 109)

การฝึกอบรมกับการให้การศึกษา มีลักษณะที่คล้ายกันในเรื่องของการเพิ่มพูน ความรู้และทักษะให้กับบุคคล แต่มีเป้าหมายและลักษณะวิธีการดำเนินการที่แตกต่างกัน กล่าวคือ การฝึกอบรมมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะของบุคคลที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นและเฉพาะเจาะจง ส่วนการให้ศึกษานั้นเป็นการให้ความรู้ในขอบเขตกว้าง ๆ เพื่อการเลือกประกอบอาชีพต่อไป ในปัจจุบันการจัดการศึกษาและการฝึกอบรม ถ้าพิจารณาตามลักษณะของการจัดระบบการสื่อสารในการเรียนการสอน เราสามารถแบ่งออกได้ 2 ลักษณะคือ

2.1.2.1 การจัดการศึกษาและการฝึกอบรมที่จัดให้มีการพบกันระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน ซึ่งเรียกกันว่าเป็นระบบปกติธรรมดา อันได้แก่ การจัดการศึกษาในโรงเรียนหรือการจัดการฝึกอบรมในสถาบันต่าง ๆ นั้นเอง

2.1.2.2 การจัดการศึกษาหรือการฝึกอบรม ที่ผู้เรียนกับผู้สอนไม่จำเป็นต้องมาพบกัน แต่อาศัยการเรียนรู้จากสื่อประเภทต่าง ๆ ที่ส่งไปยังตัวผู้เรียน เราเรียกว่าการศึกษาระบบทางไกล

2.2 การฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมาก เรียกได้ว่าเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร เมื่อความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ การจัดการศึกษาหรือการจัดฝึกอบรมจึงจำเป็นต้องก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านไมโครคอมพิวเตอร์ในระยะเวลาที่ผ่านมาทำให้ความเป็นไปได้ในการนำคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายมาใช้ในการศึกษาและการฝึกอบรมมีมากขึ้น

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในการจำและค้นหาได้ดีกว่าสื่ออื่นใดที่มีมาในอดีตเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในระบบการเรียนการสอนและฝึกอบรมของประเทศต่าง ๆ ทั้งในยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย รวมไปถึงประเทศในแถบเอเชียบางประเทศ เช่น ญี่ปุ่น ได้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนและการฝึกอบรม ที่ผู้เรียนแต่ละคนสามารถค้นหาส่วนความรู้ที่แต่ละคนสามารถเรียนรู้ได้ตามความแตกต่างระหว่างบุคคลและเป็นสื่อสารสองทางที่มี

ประสิทธิภาพในการเรียนการสอนและฝึกอบรมใกล้เคียงกับสื่อบุคคลมากกว่าสื่ออื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างสถานการณ์จำลองด้วยระบบคอมพิวเตอร์สามารถทำได้ใกล้เคียงกับประสบการณ์ตรงในการฝึกอบรมมาก ดังนั้นคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจึงเป็นระบบสื่อการศึกษาที่เข้ามามีบทบาทอย่างรวดเร็วและช่วยให้การเรียนการสอนและการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ประหยัดกว่าระบบการสอนอื่น ๆ ในอนาคตราคาเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการฝึกอบรมจะมีราคาถูกลง เนื่องจากพัฒนาการด้านเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ได้ค้นพบวงจรขนาดเล็กลงประมาณการลงทุนในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การฝึกอบรมจะถูกกว่าการลงทุนในระบบการฝึกอบรมอื่น ๆ โดยที่คุณภาพของผู้รับการอบรมจะดีขึ้นกว่าอดีตที่ผ่านมา (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536)

2.2.1 ความหมายของการอบรมผ่านเว็บ (Web-based Training)

การฝึกอบรมผ่านเว็บเป็นการนำประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายมาใช้ ซึ่งเป็นมุมมองของการอบรมแบบทางไกลในรูปแบบใหม่ที่สามารถเอื้อประโยชน์ในการอบรม โดยมีนักศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายที่น่าสนใจเกี่ยวกับการอบรมผ่านเว็บไว้ดังนี้

Hunt (1999) และ Khan (1997) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมผ่านเว็บไว้ว่า การอบรมผ่านเว็บเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HPI) มีวิธีการส่งผ่านเว็บโดยเว็บจะเสนอโอกาสอย่างกว้างขวางสำหรับการมีส่วนร่วมและความร่วมมือในการเรียนรู้เครื่องมือการติดต่อสื่อสารที่เป็นประโยชน์บนเว็บประกอบด้วย รายการจดหมาย (Listservs) ห้องสนทนา (Chat Rooms) และเสียง/การประชุมทางไกล (Video Conferencing) เครื่องมือที่อนุญาตให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ด้วยความสะดวกสบายและผู้เรียนคนอื่นถามคำถามเพื่อแก้ปัญหาการพบกลุ่ม การมีส่วนร่วมภายในกลุ่มการเรียนรู้ด้วยตนเองและการพัฒนาระบบเครือข่ายสำหรับอนาคต ลักษณะของการอบรมผ่านเว็บจะเป็นการเรียนด้วยตนเองและการเรียนเป็นกลุ่ม ซึ่งมีงานวิจัยจำนวนมากเชื่อว่าการฝึกอบรมผ่านเว็บ (WBT) มีประสิทธิภาพมากกว่าการอบรมผ่านคอมพิวเตอร์ (CBT)

Dyroweb (2000) และ Clark (2000) ได้กล่าวถึง การฝึกอบรมผ่านเว็บว่ามีเพื่ออำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมทางไกล การให้คำปรึกษา การสัมภาษณ์ข้อมูลของผู้เข้าฝึกอบรม การลงทะเบียนผู้เข้าฝึกอบรมโดยในเว็บนั้นจะมีลักษณะการจัดเนื้อหา หลักสูตรรายวิชาที่บรรจุเนื้อหาตามความต้องการของผู้เรียนและมีการชี้แจงรายละเอียดของโปรแกรมการฝึกอบรมผ่านเว็บทำให้เป็นการสร้างโอกาสในการขยายการเรียนรู้ มีการเปลี่ยนแปลงในการอ่านการคิดและการเรียนรู้และมีความเป็นไปได้สำหรับการเรียนรู้ที่มีความแตกต่างของสถานที่ที่มีความเป็นไปได้ในเวลาที่แตกต่างกัน

Lee & Chamers (2001 อ้างถึงใน Kurtus, 1997) กล่าวว่า การฝึกอบรมผ่านเว็บ (Web-based Training : WBT) ในบางครั้งเรียกว่า อินเทอร์เน็ตเพื่อการฝึกอบรม (Internet-based Training : IBT) หรือการฝึกอบรมแบบออนไลน์ (Online Training) เป็นการจัดการเปลี่ยนแปลงของโลกของการศึกษาและการฝึกอบรม โดยสามารถทำให้ธุรกิจเก็บรักษาวัสดุ เครื่องมือในการสอน (รวมถึงหลักสูตร วัสดุทัศน แบบทดสอบและสื่อประสม) ที่เป็นศูนย์กลางซึ่งสามารถเข้าไปได้โดยการให้

บุคคลติดต่อทางอินเทอร์เน็ตหรือระบบบริหารเน็ตของบริษัทหรือที่ใดก็ได้ ณ เวลาใดก็ได้เป็นการฝึกอบรมการสอนและการเรียนรู้ที่สามารถเป็นอิสระจากขอบเขตของห้องเรียนและตารางเรียนห้องฝึกอบรมอย่างเดิมนั้นโดยการบรรยายและการนำเสนอหน้าชั้นได้กลายเป็นประสบการณ์เรียนรู้แบบสื่อประสม (Multimedia) สำหรับผู้เรียน

นิโคลอฟแห่งมหาวิทยาลัย Sofia ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ให้คำนิยามของการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) และการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-training) ไว้ดังนี้ การอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์แต่การอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นลักษณะของการอบรมแบบบรรยายและฝึกปฏิบัติผ่าน e-Learning ซึ่งการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นการฝึกอบรมผ่านเว็บโดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีของเว็บเกี่ยวกับงานการศึกษาที่มนุษย์สนใจ ในปัจจุบันนี้ การฝึกอบรมผ่านเว็บเป็นการใช้เทคโนโลยีของเว็บสำหรับการเรียนรู้ภายในอุตสาหกรรมขณะที่บริบทของการศึกษาผ่านเว็บและการเรียนการสอนผ่านเว็บ (WBT หรือ e-Learning) เป็นการใช้ภายในมหาวิทยาลัยมากกว่า

กิดานันท์ (2543) ให้ความหมายว่า การฝึกอบรมผ่านเว็บเป็นการใช้เว็บในการเรียนการสอน โดยอาจใช้เว็บเพื่อนำเสนอบทเรียนในลักษณะสื่อหลายมิติของวิชาทั้งหมดตามหลักสูตร หรือใช้เป็นเพียงการเสนอข้อมูลบางอย่างเพื่อประกอบการสอนก็ได้รวมทั้งใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะต่าง ๆ ของการสื่อสารที่มีอยู่ในระบบอินเทอร์เน็ต เช่น การเขียนโต้ตอบกันทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และการพูดคุยสดด้วยข้อความและเสียงมาใช้ประกอบด้วยเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ปรีชญนันท์ (2542) กล่าวว่า WBT : Web-based Training หมายถึง การฝึกอบรมโดยการใช้เว็บเป็นสื่อในการนำเสนอข้อมูล การสืบค้นข้อมูล การอภิปราย เสนอความคิดเห็นโดยใช้เครื่องมือผ่านเว็ลด์ไวด์เว็บ ที่รับการออกแบบและจัดกระบวนการอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอนมีกระบวนการเหมือนกับการฝึกอบรมโดยในห้องอบรม แต่เป็นการเชื่อมโยงระหว่างผู้เข้าอบรมกับผู้จัดการอบรมโดยระบบอินเทอร์เน็ต

อัจจวรา (2544) ได้ให้คำจำกัดความของการฝึกอบรมผ่านเว็บ (Web-based Training : WBT) เป็นรูปแบบการเรียนรู้การฝึกอบรมทางไกลรูปแบบหนึ่งที่เน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การฝึกอบรมผ่านเว็บนั้นมีพื้นฐานมาจากคอมพิวเตอร์ช่วยฝึกอบรม (Computer-based Training : CBT) และการฝึกอบรมแบบสื่อประสม (Multimedia-based Training) โดยมีการนำเว็บและอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนหรือการฝึกอบรมเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมเป็นลักษณะของการเรียนการสอนโดยสื่อหลายมิติ บทเรียนมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับบทเรียน และสร้างให้เกิดการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป นอกจากนี้ผู้เรียนยังเป็นผู้ควบคุมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างอิสระในเรื่องของสถานที่และเวลา โดยบทเรียนและเนื้อหาวิชาในการฝึกอบรมผ่านเว็บนั้นจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมผ่านเว็บเป็นกระบวนการฝึกอบรมผ่านเว็บและเป็นนวัตกรรมเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางไกลลักษณะของการฝึกอบรมผ่านเว็บจะเป็นการฝึกอบรมโดยใช้เว็บเป็นสื่อในการนำเสนอข้อมูลมีเว็บเบราว์เซอร์เป็นตัวจัดการ ประกอบด้วย Microsoft Internet Explorer แล้วนำเสนอผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต การฝึกอบรมผ่านเว็บมีวิธีการติดต่อสื่อสารที่ทำให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมและมีความร่วมมือในการเรียนรู้ โดยการจัดปฏิสัมพันธ์ทั้งที่เป็นแบบเวลาเดียวกัน แต่แตกต่างกันในเรื่องของสถานที่ เช่น การสนทนาผ่านเครือข่าย เป็นต้น หรือสถานที่แตกต่างกัน และเวลาต่างกัน เช่น อีเมล โดยที่ผู้เข้าอบรมสามารถติดต่อสื่อสารกันได้โดยปราศจากอุปสรรคเหมือนกับว่าผู้เรียนได้เข้ารับการอบรมภายในห้องปกติทั่ว ๆ ไป แต่สิ่งที่แตกต่างกันคือผู้เข้ารับการอบรมจะต้องเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ ส่วนเนื้อหาที่นำเสนอจะมีความสดและใหม่ แนวความคิดของการฝึกอบรมผ่านเว็บจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HPI) สามารถตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคลได้เป็นอย่างดี และสามารถเอื้ออำนวยประโยชน์ในเรื่องของสถานที่ เวลาและประสบการณ์ที่แตกต่างกันด้วยทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ที่ไหน เวลาใดก็ได้ไม่มีข้อจำกัด จึงทำให้สามารถกระจายไปสู่ประชากรกลุ่มผู้ใช้ได้อย่างกว้างขวาง

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นว่า รูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บไม่แตกต่างจากความหมายของการเรียนการสอนผ่านเว็บ แต่ส่วนที่ทำให้วิธีการฝึกอบรมผ่านเว็บกับการเรียนการสอนผ่านเว็บมีความแตกต่างกันคือ กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายของการฝึกอบรมคือ ผู้ใหญ่ (Adult Learning) ซึ่งจะเน้นไปที่การพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ของตนเอง ส่วนการเรียนรู้ผ่านเว็บส่วนใหญ่แล้วจะเน้นการนำไปใช้ในการเรียนการสอนภายใต้หลักสูตรที่กำหนดไว้ กลุ่มเป้าหมายจึงเป็นนักเรียน นอกจากนี้ก็มีในส่วนของเวลาที่ใช้ในการเรียนรู้การฝึกอบรมจะใช้เวลาน้อยกว่าการเรียนการสอน เนื้อหาที่นำเสนอจะต้องกระชับและเข้าใจง่ายเพราะเวลาในการเรียนรู้มีจำกัด

2.2.2 ข้อดีและข้อจำกัด อุปสรรคของการอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.2.2.1 ข้อดีของการอบรมผ่านเว็บ

จากการศึกษาเอกสาร บทความ และงานวิจัยเกี่ยวกับการอบรมผ่านเว็บ พบว่าการอบรมผ่านเว็บ มีข้อดีสามารถประมวลสรุปดังนี้ (1) กระจายความรู้ได้อย่างทั่วถึง สร้างโอกาสในการเข้าถึงของผู้เรียนและการอบรมไปถึงพนักงานมากกว่าการอบรมแบบเดิม สามารถเรียนที่ไหน เมื่อไร เวลาไหนก็ได้ ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ในการอบรม (2) เรียนได้ตามขีดความสามารถของตนเอง และตามความแตกต่างของแต่ละบุคคลเป็นการตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ เพราะบทเรียนมีความยืดหยุ่นสามารถเรียนได้ตามความต้องการและความสามารถของตนเอง (3) สามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลได้ทั่วโลก (4) ประหยัดเวลาใช้เวลาน้อยและประหยัดค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายในการอบรม (5) เกิดความสนุกสนานมาก สนับสนุนและดึงดูดความสนใจความคิดของการกระทำการเรียนรู้ (6) ความสามารถของรูปแบบที่หลากหลายระบบปฏิบัติการวินโดวส์ ยูนิกซ์ (7) มีความสม่ำเสมอในการกลับมาอบรมเกี่ยวกับงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับผลผลิตและกฎเกณฑ์หรือข้อบังคับขององค์กร จะมองในส่วนของความสะดวกในการจัดเวลาในการเรียนรู้และเวลาใน

การอบรมสะดวกสบายสำหรับพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Gallego (2001) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมผ่านเว็บจะทำให้ผู้เรียนสามารถได้รับการเรียนรู้ได้ทุกเวลาทุกวันและทุกที่ เพียงปลายนิ้วสัมผัส ตามที่ความต้องการนี้เป็นเสน่ห์ที่ดึงดูดความสนใจ มีความง่ายกระชับหรือคัดลอกและในการกระจายไปสู่เพื่อร่วมงานสามารถที่ได้ขยายพื้นที่ของการเรียนการสอนไปได้ไกล (8) ง่ายต่อการปรับปรุง แปลงเปลี่ยนของเนื้อหา โปรแกรมง่ายในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (Update) และการดูแลรักษา (Maintained) (9) การอบรมผ่านเว็บมีอยู่เสมอหาทั้งบนอินเทอร์เน็ต สามารถคลิกไอคอนที่จัดไว้ให้ตอบคำถามหรือช่วยทบทวนการอบรมได้ (10) โปรแกรมการอบรมผ่านเว็บมีคุณภาพสูงในการส่งข้อมูล มีความสม่ำเสมอไม่เปลี่ยนแปลงมีเทคนิคการอบรมที่อนุญาตสำหรับการเรียนด้วยตนเองตามสถานที่ที่ต้องการหรือช่วยเหลือผู้สอนโปรแกรมการอบรม (11) จัดระบบการจัดการที่เชี่ยวชาญทำให้สามารถติดตามและเป็นแหล่งเก็บข้อมูลการอบรมและสื่อมัลติมีเดียสำหรับการมีส่วนร่วม (12) โอกาสในการพัฒนาความคิดใหม่ สำหรับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงความสามารถหรือศักยภาพของตนเอง (13) มีคุณสมบัติในการถ่ายทอดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (14) โปรแกรมการฝึกอบรมมัลติมีเดียในลักษณะของการฝึกอบรมผ่านเว็บมีความยืดหยุ่นมากกว่ารูปแบบเดิม เป็นการเพิ่มให้เกิดการแข่งขันและเทคโนโลยีเป็นตัวเคลื่อนองค์กรให้เกิดการพัฒนา

สรุปประโยชน์หลัก ๆ ที่สำคัญ ๆ สำหรับการอบรมผ่านเว็บคือ ประหยัดในเรื่องเวลาสถานที่งบประมาณ สามารถเรียนได้ทุกที่ทุกเวลาไม่จำกัดเวลา สถานที่ ทำให้สามารถกระจายความรู้ไปได้กว้างขวาง และยังทำให้เกิดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมของการเรียนรู้ที่ดีที่สุดสำหรับผู้เข้ารับการอบรม เพราะสามารถตอบสนองความแตกต่างในการเรียนรู้ได้โดยผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ตามความต้องการของตนเองได้จากประโยชน์และข้อดีของการฝึกอบรมผ่านเว็บทำให้การฝึกอบรมผ่านเว็บเป็นรูปแบบในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่น่าสนใจและวิธีการดังกล่าวมีส่วนช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคคลในประเทศ

ข้อดีของการฝึกอบรมผ่านเว็บเมื่อเปรียบเทียบกับการฝึกอบรมรูปแบบเดิมและการอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมจะแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ตามลักษณะของหลักสูตรและปรัชญาของการฝึกอบรมของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งเมื่อมีความต้องการต่างกันวิธีการและรูปแบบที่ใช้อย่างจะแตกต่างกัน ในปัจจุบันแนวคิดทางด้านการอบรมรวมทั้งการเรียนการสอนทั่วไป กำลังปรับเปลี่ยนและปฏิรูปตัวเองเพื่อให้สามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงแนวคิดในการอบรมในปัจจุบันการจัดการอบรมจะมีแนวโน้มเปลี่ยนไปให้สอดคล้องกับนโยบายทางด้านการศึกษารูปแบบมีส่วนร่วมดูเหมือนจะเป็นวิธีหนึ่งที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนการสอน เน้นการเตรียมความพร้อมและการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ เน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์และการค้นพบตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับ ฌอน (2550) กล่าวว่า การเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Learner-centered Approach) นั้น ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นและมีส่วนร่วมในการเรียนรู้อย่างผู้กระทำ (Active Learners) ไม่ใช่เป็นเพียงผู้รับฟังหรือผู้ถูกกระทำ (Passive

Learners) อย่างสมัยก่อน เป้าหมายของการเรียนการสอนในสมัยใหม่คือ ผู้เรียนสามารถตั้งเป้าหมายการเรียนรู้ด้วยตนเองทั้งหมด หรือมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายการเรียนรู้ร่วมกับครูผู้ชี้แนะ การเรียนรู้ทำให้ผู้เรียนมีความสามารถในการสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ ภารกิจที่สำคัญของผู้สอนคือ การออกแบบการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยผู้สอนจะเน้นบทบาทในการเป็นผู้ชี้แนะหรือผู้อำนวยการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียน

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบการฝึกอบรมแบบเดิม (Traditional Training) กับการฝึกอบรมออนไลน์ (Web-based Training) (จกกลณี, 2542 อ้างถึงใน Lynton & Pareek, 1967)

Traditional training	Web-based Training
- จำกัดเรื่องสถานที่อบรม ผู้เข้ารับการอบรมจะต้องทำการอบรมอยู่แต่ภายในห้องที่จัดไว้ให้เท่านั้น	- ลดข้อจำกัดการอบรมอยู่ในห้องอบรมที่จำกัด มาเป็นการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ไว้ในเว็บเพจที่เดียวได้
- ผู้เข้ารับการอบรมที่อยู่ห่างไกลไม่สามารถเข้าร่วมอบรมได้ เนื่องจากต้องเสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลาในการเดินทาง ทำให้เสียเวลางานที่ทำประจำไปและมีการกระจายความรู้เฉพาะบางพื้นที่เท่านั้นหรือบางกลุ่มบุคคล	- ผู้เข้ารับการอบรมจะอยู่ห่างไกล สามารถเข้าสู่ระบบเครือข่ายการศึกษาได้ด้วยตนเอง
- ผู้เข้าฝึกอบรมจะได้รับความรู้เฉพาะภายในห้องฝึกอบรมเท่านั้น ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ที่แคบไม่ทันต่อเหตุการณ์หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ	- ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสาร เสาะแสวงหาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาคำตอบในสิ่งที่ค้นหา สามารถเรียนและค้นคว้าข้อมูลได้จากแหล่งข้อมูลที่ใหญ่
- ข้อมูลที่นำเสนอหรือเอกสารประกอบการฝึกอบรมไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพราะการทำเอกสารแต่ละครั้งที่ใช้ในการฝึกอบรมต้องใช้ระยะเวลานาน	- ข้อมูลที่นำเสนอในอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัยและมีความหลากหลาย เนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมบนอินเทอร์เน็ตจะสามารถแก้ไขปรับปรุงได้ง่ายกว่าและสะดวกสบายมากกว่าเอกสาร
- มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและระยะเวลาในการอบรมทำให้ผู้ฝึกอบรมไม่สามารถเรียนรู้ได้ตามความสามารถของตนเอง	- มีอิสระด้านเวลาและการนำเสนอปริมาณข้อมูล
- เมื่อมีข้อสงสัยผู้อบรมจะถามได้เฉพาะที่อบรมอยู่เท่านั้น แต่เมื่อกลับไปยังที่ทำงานของตนแล้วไม่สามารถติดต่อสื่อสารสอบถามปัญหาได้อย่างสะดวกตลอดเวลา	- สามารถสื่อสารระหว่างกันได้อย่างอิสระและมีความเป็นส่วนตัว

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

Traditional training	Web-based Training
- ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้การสอนในรูปแบบเดียวกัน ซึ่งความจริงแล้วความสามารถในการเรียนรู้ของแต่ละคน จะไม่เท่ากันจึงทำให้เป็นการอบรมให้เฉพาะผู้ที่มีความรู้ความสามารถเท่านั้น	- ส่งเสริมความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เข้ารับการอบรม
- ค่าใช้ในการอบรมต่อคนต่อรายวิชาสูง ถ้าเทียบกับการอบรมผ่านเว็บ	- ส่งเสริมการศึกษาทางไกลที่ไร้ขอบเขตและลดค่าใช้จ่าย
- เน้นกระบวนการอบรมที่กำหนดขึ้นโดยวิทยากร	- เลือกที่จะติดต่อสื่อสารหรือแสดงความคิดเห็นด้วยตนเอง ซึ่งแตกต่างจากการฝึกอบรมแบบเดิม
- ไม่มีอิสระในการเลือกเรียนเนื้อหาที่ตนเองสนใจขึ้นอยู่กับผู้จัดและวิทยากรที่จะนำเสนอเนื้อหาอะไรบางอย่างในการอบรมแต่ละครั้ง	- มีอิสระในการเลือกเรียนด้วยตนเอง
- การอบรมบางครั้งไม่สามารถอบรมในส่วนของเทคโนโลยีที่ทันสมัยหรือโปรแกรมที่ออกใหม่เพราะติดในเรื่องของวิทยากร เอกสารประกอบการอบรมและซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการอบรม	- การนำเสนอการอบรมได้ทันที ทันเหตุการณ์ ทันเวลา และตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมได้ทันที
- ต้นทุนในการลงทุนครั้งแรกต่ำกว่าการฝึกอบรมผ่านเว็บ	- ต้นทุนในการลงทุนครั้งแรกสูงกว่าการฝึกอบรมรูปแบบเดิมแต่ถ้าในระยะยาวคุ้มค่า

นอกจากนี้ วิชูดา (2542 อ้างถึงใน Relan & Gillani, 1997) ได้กล่าวถึงข้อแตกต่างระหว่างการเรียนการสอนผ่านเว็บและการเรียนในห้องเรียน ซึ่งข้อแตกต่างที่กล่าวมานี้สนับสนุนข้อดีของการฝึกอบรมผ่านเว็บที่กล่าวมาข้างต้นได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้ การเรียนการสอนแบบเดิมในห้องเรียนถูกจำกัดอยู่ในห้องเรียนที่มีพื้นที่จำกัด เช่น ห้องเรียนอาคารเรียนและโรงเรียน ผู้เรียนต้องเดินทางมาเรียน แต่การเรียนการสอนผ่านเว็บช่วยลดข้อจำกัดดังกล่าว โดยการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ไว้ในเว็บเพจที่เดียวได้แม้ว่าผู้เรียนจะอยู่ห่างไกล แต่ไหนก็สามารถเข้าสู่ระบบเครือข่ายการศึกษาได้

การเรียนการสอนผ่านเว็บสามารถส่งเสริมแนวคิดวิธีเพื่อการสื่อสารในสังคม เพื่อให้มีการศึกษาค้นคว้าที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น โดยผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารเสาะแสวงหา และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาคำตอบในสิ่งที่ค้นหา ซึ่งในกรณีนี้อาจทำได้ค่อนข้างยากในการเรียนแบบเดิม

ผู้เรียนที่เรียนผ่านเว็บสามารถเรียนและค้นคว้าข้อมูลได้จากแหล่งข้อมูลที่ใหญ่ที่สุดในโลก ได้ด้วยความสะดวกรวดเร็วทั้งข้อมูลที่น่าเสนอในอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัยและมีความหลากหลาย

การจัดการเรียนการสอนผ่านเว็บ ส่งเสริมการศึกษาทางไกลไร้ขอบเขต และลดค่าใช้จ่าย มีอิสระด้านเวลาและปริมาณข้อมูล ทั้งยังสามารถสื่อสารระหว่างกันได้อย่างอิสระและมีความเป็นส่วนตัว

การเรียนการสอนผ่านเว็บส่งเสริมความแตกต่างระหว่างบุคคล ผู้เรียนมีอิสระที่จะเลือกเรียนด้วยตนเอง โดยสามารถศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลกำหนดเวลาในการศึกษาเลือกที่จะติดต่อสื่อสารและแสดงความคิดเห็นด้วยตนเอง ซึ่งแตกต่างจากการเรียนแบบเดิมที่เน้นกระบวนการเรียนที่กำหนดขึ้นโดยผู้สอน

2.2.2.2 ข้อจำกัด/อุปสรรคของการฝึกอบรมผ่านเว็บ

แม้ว่าการฝึกอบรมผ่านเว็บจะมีข้อดีอยู่มาก แต่ก็ยังมีข้อจำกัดอยู่บ้างกล่าวคือ (1) เครื่องมือเทคโนโลยี เทคนิคใหม่เป็นข้อจำกัดในการนำไปใช้ เพิ่มภาระงาน เป็นการเพิ่มทั้งในส่วนขององค์กรและบุคลากรที่อยู่ภายในองค์กร (3) ขาดการสนับสนุนทางด้านเทคนิคและการบริหารจัดการและความช่วยเหลือในการพัฒนารายวิชา (4) ทักษะคติทางลบของเพื่อนร่วมงานในการใช้การอบรมผ่านเว็บและเกิดการต่อต้านเทคโนโลยีในตัวบุคคล (5) ข้อจำกัดจำนวนมากกับระบบรายวิชาในปัจจุบันหรือเครื่องมือได้บันทึกไว้ เช่น ความสลับซับซ้อนความไม่เข้าใจ ความน่าเชื่อถือ การติดต่อที่ช้า ข้อจำกัดของเทคโนโลยี นำเบื้อและขาดปฏิสัมพันธ์ (6) วัฒนธรรมการเรียนรู้หรือวัฒนธรรมขององค์กรไม่ เอื้ออำนวยต่อการฝึกอบรมผ่านเว็บ รวมถึงขาดการสนับสนุนจากองค์กร (7) เทคโนโลยีในการฝึกอบรมผ่านเว็บมีราคาสูง (8) มีความยากเกี่ยวกับการรับรองความเป็นจริงทางด้านความรู้ของผู้เรียนที่ได้รับการผ่านการฝึกอบรมผ่านเว็บ (9) ไม่มีการทดสอบหรือวิจัยรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บใหม่ เมื่อนำมาใช้กับประเทศหรือกลุ่มคนที่มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ สังคมและเศรษฐกิจใหม่ (10) ความยุ่งยากในการวัดผลการลงทุนและเงินทุนไม่เพียงพอสำหรับนวัตกรรมใหม่ (11) ขาดการอบรมว่าจะใช้เว็บอย่างไร มีวิธีการอย่างไร ขาดเวลาในการเรียนเกี่ยวกับการใช้เว็บ (12) ขาดมาตรฐานเดียวกันในการใช้โครงสร้างการอบรม (13) ขาดแคลนเครื่องมือและซอฟต์แวร์ ในการแสดงบนเว็บทำให้ล่าช้า หรือซอฟต์แวร์ไม่เพียงพอ (14) ช่องว่างระหว่างวัยของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (15) ข้อจำกัดของความกว้างของช่องทางการเดินทางเนื่องจากช่องทางแคบเป็นการจำกัดการใช้สื่อมัลติมีเดีย

2.3 รูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บ

การใช้เว็บในการฝึกอบรมต้องคำนึงถึงคุณลักษณะของเว็บเป็นสำคัญ เมื่อการอบรมนั้นไม่จำเป็น ต้องเดินทางไปอบรมในห้องฝึกอบรม แต่เป็นการฝึกอบรมโดยการสื่อสารทางไกลจากการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการอบรมผ่านเว็บ พบว่าได้มีผู้แบ่งประเภทรูปแบบการฝึกอบรมไว้หลายลักษณะดังนี้

ปรัชญนันท์ (2542) ได้แบ่งรูปแบบเว็บเพื่อการฝึกอบรมไว้ 2 ลักษณะคือ (1) เว็บฝึกอบรม ในด้านการให้การศึกษาเว็บการฝึกอบรมจะอยู่ในกรอบ 3 ประการคือ (1.1) เวิลด์ไวด์เว็บ เว็บฝึกอบรม เป็นส่วนหนึ่งของระบบอินเทอร์เน็ตจึงต้องอยู่ในกรอบของเวิลด์ไวด์เว็บ (1.2) การศึกษาทางไกล การฝึกอบรมบนเว็บเป็นการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการจัดการศึกษาทางไกล ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นส่วนหนึ่งในกรอบของการศึกษาทางไกล (1.3) การพัฒนาระบบการสอน การฝึกอบรมบนเว็บ อยู่ในกรอบของเวิลด์ไวด์เว็บเมื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาทางไกล การฝึกอบรมต้องมีการออกแบบ และพัฒนาระบบเพื่อให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพจึงต้องอยู่ในกรอบของการพัฒนาระบบการสอน (2) เว็บฝึกอบรมในด้านการพัฒนาคน หมายความว่า เว็บการฝึกอบรมจะอยู่ในกรอบ 3 ประการ คือ (1) เทคโนโลยีสารสนเทศ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคนโดยเว็บเป็นการพัฒนาในยุคสังคม สารสนเทศ ซึ่งภายในเว็บเป็นเทคโนโลยีที่เป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่สุดในโลก เว็บฝึกอบรมจึงเป็น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสังคมสารสนเทศโดยมีเวิลด์ไวด์เว็บเป็นเครื่องมือจึงอยู่ในขอบเขต เดียวกัน (2) การศึกษาตามอัธยาศัย เป็นการฝึกอบรมที่มุ่งให้ผู้อบรมได้เรียนรู้ตามความสนใจ สภาพของเครือข่ายการเรียนรู้ในทุกที่ทุกเวลาซึ่งอยู่ในการศึกษาในแบบทางไกล (3) การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นหนึ่งในกิจกรรม เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ เน้น 3 ด้านคือ การฝึกอบรม การศึกษาและการพัฒนา ส่วน (Driscoll, 1997) ได้แบ่งการฝึกอบรม ผ่านเว็บตามรูปแบบของเครื่องมือที่ใช้บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ (1) แบบที่เป็นข้อมูลอย่างเดียว (Text-only) เป็นลักษณะของการฝึกอบรมโดยอาศัยอินเทอร์เน็ตซึ่งมีข้อจำกัด บางอย่างในการเข้าถึงข้อมูล โดยมีลักษณะที่เป็นข้อความอย่างเดียว เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ กระดานข่าว ห้องสนทนา และโปรแกรมดาวน์โหลด เครื่องมือที่อยู่ภายในระบบอินเทอร์เน็ตที่ สามารถนำมาใช้ในการฝึกอบรมได้โดยไม่ต้องใช้ความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์มากนัก (2) แบบที่เป็นมัลติมีเดีย (Multimedia) เป็นแบบที่มีโครงสร้างลักษณะเป็นกราฟิกการสืบค้น โดยใช้ภาพในรูปแบบของเว็บทำให้มีชื่อเรียกหลายลักษณะ ได้แก่ เว็บฝึกอบรม (Web-based Training) เว็บช่วยสอน (Web-based Instruction) เว็บเพื่อการศึกษา (Web-based Education) เว็บช่วยการเรียนรู้ (Web-based Learning) อินเทอร์เน็ตฝึกอบรม (Internet-based Training) อินเทอร์เน็ตช่วยสอน (Internet-based Instruction) เวิลด์ไวด์เว็บฝึกอบรม (WWW-based Training) เวิลด์ไวด์เว็บช่วยสอน (WWW-based Instruction) ซึ่งลักษณะของการฝึกอบรมผ่านเว็บจะเป็น แบบที่นิยมในการใช้อธิบายคุณลักษณะของการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการฝึกอบรมมากที่สุด และ Parson (1997) ได้แบ่งประเภทของการสอบผ่านเว็บออกเป็น 3 ลักษณะ คือ (1) วิชาเอกเทศ (Stand-alone Course หรือ Web-based Course) เป็นวิชาที่มีเนื้อหาและทรัพยากรทั้งหมดจะ นำเสนอบนเว็บ รวมถึงการสื่อสารกันเกือบทั้งหมดระหว่างผู้สอนและผู้เรียนจะผ่านทางคอมพิวเตอร์ วิธีการนี้จะทำให้ผู้เรียนในทุกส่วนของโลกสามารถเรียนร่วมกันได้ โดยไม่มีขีดจำกัดในเรื่องของ สถานที่และเวลา (2) วิชาใช้เว็บเสริม (Web Supported Course) เป็นการที่ผู้สอนและผู้เรียน จะพบกันในห้องบรรยายแต่ทรัพยากรหลายๆ อย่าง เช่น การอ่านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับบทเรียนและ

ข้อมูลเสริมจะอ่านจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยการที่ผู้สอนกำหนดมาให้หรือที่ผู้เรียนหาเพิ่มเติม ส่วนการทำงานที่สั่งการทำกิจกรรมและการติดต่อสื่อสารจะทำกันบนเว็บ (3) ทรัพยากรการฝึกอบรมผ่านเว็บ (Web Pedagogical Resources) เป็นการนำเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชามาใช้เป็นส่วนหนึ่งของวิชานั้น หรือใช้เป็นกิจกรรมการเรียนของวิชาทรัพยากรเหล่านี้จะอยู่ในหลากหลายรูปแบบ เช่น ข้อความ ภาพกราฟิก ภาพเคลื่อนไหว เสียง การติดต่อระหว่างผู้เรียนกับเว็บไซต์ โดยจะดูได้จากเว็บไซต์ต่าง ๆ นอกจากนี้ Gallego (2001) ได้กล่าวถึงรูปแบบการอบรมผ่านเว็บว่ามีด้วยกัน 3 รูปแบบ ดังนี้ (1) รูปแบบปฏิสัมพันธ์ (Ultra-interactive Model) หรือคงที่ทุกวันนี้จะใช้ เช่น การเชื่อมโยง (Hyperlinking) กลับมายังเนื้อหาซึ่งเป็นเริ่มแรกสำหรับการส่งออนไลน์ ได้แก่ สื่อต่อเนื่องการประชุมทางไกล การถ่ายทอดสดบนเว็บ (2) รูปแบบผสมผสาน (Hybrid Models) จะช่วยเชื่อมโยงไปยังที่อื่น ๆ เนื้อหาการอบรมที่อยู่ในซีดีรอมเป็นเนื้อหาที่อยู่หนึ่งถึงเนื้อหาที่เคลื่อนไหวสามารถเปลี่ยนแปลงได้บนเว็บ รูปแบบผสมผสานจะใช้ทั้งรูปแบบการติดต่อสื่อสารในเวลาเดียวกัน และรูปแบบการติดต่อสื่อสารต่างเวลาและต่างสถานที่กันหรือสามารถใช้รวมกับการส่งสื่อประเภทเสียง (Audio) และภาพเคลื่อนไหว (Video) หรือมีมัลติมีเดียบนซีดีรอม ในคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CBT) (3) รูปแบบพื้นฐานที่ใช้กันในวันนี้ประกอบด้วย (3.1) ซิงโครนัส คือ การติดต่อสื่อสารในเวลาเดียวกัน แต่ต่างสถานที่นั้นกว่าเป็นการเอื้ออำนวยความสะดวกจากผู้ให้การฝึกอบรม (3.2) อะซิงโครนัส คือ การติดต่อสื่อสารต่างเวลาและต่างสถานที่ เป็นการเรียนด้วยตนเอง หรือสถานที่ของตนเอง ดังนั้นการติดต่อสื่อสารในเวลาเดียวกันแต่ต่างสถานที่ที่มีรูปแบบคงที่ ส่วนการติดต่อสื่อสารต่างเวลาและต่างสถานที่ที่เป็นรูปที่มีปฏิสัมพันธ์หรือเคลื่อนไหวตลอดเวลา

2.3.1 องค์ประกอบของรูปแบบการอบรมผ่านเว็บ รูปแบบของการอบรมผ่านเว็บยังประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วนด้วยกันคือ (1) เนื้อหา (Content) (2) ระบบโครงสร้าง (Infrastructure/Tool) (3) การบริการ (Services) องค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนจะต้องดำเนินการหรือทำงานร่วมกันเพื่อให้รูปแบบการฝึกอบรมนั้นมีประสิทธิภาพทำให้ผู้อบรมเกิดการเรียนรู้ตามที่ต้องการวิธีการฝึกอบรมผ่านเว็บจะมุ่งไปสู่การฝึกอบรมที่ให้ผู้อบรมเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ดังนั้นสิ่งที่ต้องให้ผู้อบรมสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้อย่างอิสระและด้วยความเต็มใจนั้นจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบทั้งสามที่กล่าวมาโดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

2.3.1.1 เนื้อหา (Content) เนื้อหา คือ ความรู้และสารที่ผู้ให้การฝึกอบรมจะนำเสนอไปสู่ผู้รับการฝึกอบรมเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมนั้นจะต้องเป็นเนื้อหาที่เหมาะสมสำหรับการฝึกอบรมผ่านเว็บเนื้อหาทั้งหมด ไม่สามารถที่จะนำเสนอผ่านเว็บได้ เนื่องจากการเรียนรู้ผ่านเว็บนั้นมีข้อจำกัดในการนำเสนอผู้เข้ารับอบรมไม่สามารถเรียนรู้เหมือนกับที่เรียนในห้องอบรมหรือเรียนจากผู้ให้การฝึกอบรมโดยตรง จากการสำรวจเกี่ยวกับความเหมาะสมของเนื้อหาโดย Bonk (2002) พบว่าเนื้อหาเป็นที่ยอมรับกันมากในการสอนทักษะออนไลน์ คือ เนื้อหาการประยุกต์คอมพิวเตอร์ และทักษะซอฟต์แวร์ดีกว่าทักษะทางด้านเทคนิค ทักษะการสื่อสาร ระบบคอมพิวเตอร์หรือทักษะการเขียนโปรแกรม การจัดการหรือการควบคุมดูแลความรู้ความชำนาญตามลำดับ ดังที่ Lee and

Chamers (2001) กล่าวว่าไว้ว่าการอบรมผ่านเว็บจะมีเนื้อหาบางรูปแบบหรือบางชนิดสามารถที่จะนำเสนอผ่านเว็บการอบรม ผ่านเว็บจะสามารถใช้ได้ดีสำหรับการนำเสนอภาษาข้อมูลข่าวสาร และการอบรมผ่านเว็บมีความเหมาะสมสำหรับการวิธีการส่งการสอนความสัมพันธ์กับความคิด บทบาทการเรียนรู้และทักษะการแก้ปัญหา อย่างไรก็ตามเทคนิคเกี่ยวกับเครื่องยนต์และการฝึกทักษะที่เป็นท่าทาง เป็นสิ่งที่ไม่เข้ากันได้หรือไม่แนะนำให้ใช้การฝึกอบรมผ่านเว็บนี้เป็นข้อจำกัดของการฝึกอบรมผ่านเว็บในการอนุญาต ผู้เรียนเกี่ยวกับลำดับการปฏิบัติที่มีผลต่อความเชี่ยวชาญ ทักษะเกี่ยวกับเครื่องยนต์ดีกว่าความต้องการวิธีการปฏิบัติสำหรับเจตคติหรือการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม (Driscoll, 1997) และที่สำคัญที่สุดคือการฝึกอบรมผ่านเว็บควรจะตระหนักถึงคือการ พัฒนาทักษะที่สัมพันธ์กับงาน

2.3.1.2 เทคโนโลยี (Technology) เทคโนโลยี คือ เทคโนโลยีเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรมไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีในการสร้างเว็บการฝึกอบรม เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ต่าง ๆ โปรแกรม เป็นต้น หรือเทคโนโลยีทางด้านเครื่องมือการติดต่อสื่อสารในรูปแบบซิงโครนัส และอะซิงโครนัส ซิงโครนัส (Synchronous) เป็นการติดต่อสื่อสารทันทีทันใดและยินยอมให้ผู้สอนและผู้เรียนเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ผ่านเว็บในเวลาเดียวกันแต่ต่างสถานที่ (Driscoll, 1997) การติดต่อสื่อสารแบบนี้สามารถผ่านการอภิปรายออนไลน์ด้วยเสียงและภาพหรือด้วยการประชุมทางไกลทำให้สามารถแบ่งปันการใช้ทรัพยากรทำให้ทุกคนสามารถทำงานพร้อมกันและทำในไฟล์ที่เหมือนกันได้ แม้กระทั่งการสนทนาแบ่งปันความรู้ความคิดเห็นหรือความเสมือนจริง การสื่อสารในเวลาเดียวกันที่ได้รับคามนิยมมาก ส่วนการสื่อสารต่างเวลากันด้วยกระดานข่าวเป็นการติดต่อสื่อสารสื่อ พุดคุย และสนทนากันผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้สนทนาทั้งต้นทางและปลายทางสามารถโต้ตอบทันทีได้ โดยไม่ต้องรอเวลา มีลักษณะเหมือนกันพุดคุย จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารนั้นทำให้เกิดประโยชน์กับผู้ใช้หรือกับผู้เรียนในการมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการเรียนที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายปราศจากการมีอคติหรือการแบ่งแยกอายุ เพศ สถานะทางเศรษฐกิจหรือความแตกต่างที่ปรากฏอยู่ตั้งนั้นในการฝึกอบรมผ่านเว็บควรมีเครื่องมือติดต่อสื่อสารจะเป็นแบบซิงโครนัสหรืออะซิงโครนัสก็ได้แล้วแต่จุดมุ่งหมายและความสามารถในการให้บริการ

2.3.1.3 การบริการ (Services) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือในลักษณะต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าอบรม เช่น วิธีการส่งเนื้อหารายวิชาให้รวดเร็วสะดวกสบายสำหรับผู้อบรม การตอบข้อคำถามหรือข้อสงสัยผ่านอินเทอร์เน็ต การให้บริการนั้นเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย เนื่องจากผู้เรียนหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องเรียนรู้ด้วยตนเอง ดำเนินการต่าง ๆ ด้วยตนเอง ดังนั้นทางหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการจะต้องมีเครื่องมือหรือสิ่งที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์แบบเพื่อให้ผู้เรียนหรือผู้ให้การฝึกอบรมได้รับความสะดวกและง่ายในการใช้งานมากที่สุด สิ่งเหล่านี้จะทำให้แต่ละบุคคลสามารถเข้าได้ง่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ตและระบบการบริการจัดการที่ตอบสนองได้ในเวลาอันรวดเร็ว

ทั้ง 3 องค์ประกอบที่กล่าวมานั้นทุกองค์ประกอบจะมีความสัมพันธ์กันถ้าส่วนใดส่วนหนึ่งไม่มีประสิทธิภาพหรือมีปัญหา ก็จะส่งผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ด้วย เพราะเนื้อหาคือสิ่งที่ดึงดูดใจให้ผู้เข้าอบรมเข้ามาเรียน ถ้าเนื้อหาตรงตามความต้องการก็จะทำให้ผู้เรียนต้องการที่จะเข้ามาเรียน ส่วนระบบโครงสร้างจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะสนับสนุนให้วิธีการอบรมผ่านเว็บดำเนินการไปด้วยดี เพราะถ้าโครงสร้างของการอบรมผ่านเว็บดีจะทำให้การส่งเนื้อหาได้รวดเร็ว ทันเวลา ตอบสนองความต้องการของผู้อบรมได้ทันทั่วทั้งที่ พร้อมทั้งจัดการข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนการบริการนั้นจะเป็นส่วนหนึ่งที่คอยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าอบรม เนื่องจากการอบรมผ่านเว็บเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองและเรียนคนเดียว ขาดปฏิสัมพันธ์เหมือนกับการเรียนในห้องเรียน จึงต้องมีเครื่องมือที่คอยช่วยเหลือ เช่น เครื่องมือติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

2.4 ทฤษฎีการเรียนรู้

การเรียนรู้ คือ กระบวนการที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิด ได้จากการได้ยิน การสัมผัส การอ่าน การใช้เทคโนโลยี การเรียนรู้ของเด็กและผู้ใหญ่จะต่างกัน เด็กจะเรียนรู้ด้วยการเรียนในห้อง การซักถามผู้ใหญ่มักจะเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ที่มีอยู่ การฝึกอบรม ซึ่งเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ใหญ่ จึงต้องมีการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับทฤษฎีการเรียนรู้ที่แตกต่างไปจากเด็ก ดังนั้นทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่จึงเป็นสิ่งสำคัญในการเรียนการสอน และการฝึกอบรมผู้ที่ทำการอบรมจะต้องทำความเข้าใจหรือมีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการเรียนรู้ เพื่อจะได้แนะนำเสนอจัดเนื้อหาและสถานการณ์ให้เหมาะสมสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพราะว่าผู้ที่เข้ารับการอบรมนั้นมีความแตกต่างกันเรื่องของวัย การรับรู้ ประสบการณ์ ความต้องการและความสนใจถ้าเราทราบถึงทฤษฎีการเรียนรู้พื้นฐานที่เหมาะสม แล้วจะทำให้การฝึกอบรมเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังคำกล่าวที่ว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการฝึกอบรมมุ่งให้นักวิเคราะห์ระบบพัฒนาระบบการฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายโดยจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบคอมพิวเตอร์ให้วิทยาการสามารถสร้างสรรค์ระบบการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับผู้รับการฝึกอบรมตามทฤษฎีการเรียนรู้จิตวิทยาการเรียนรู้และหลักการต่างๆ เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมเรียนรู้ได้บรรลุเป้าหมายเร็วที่สุดสะดวกสบายที่สุดสนุกสนาน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536) ทฤษฎีและจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีดังนี้

2.4.1 ทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่

2.4.2 ทฤษฎีสร้างความรู้ใหม่โดยผู้เรียนเอง

2.4.3 การเรียนรู้ด้วยตนเอง

2.4.1 ทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่

ในการฝึกอบรมครั้งนี้เป็นการฝึกอบรมสำหรับผู้ใหญ่ ผู้ที่เรียกได้ว่าเป็นผู้ใหญ่ที่มีการกำหนดช่วงอายุไว้อยู่ระหว่าง 18 - 60 ปี การฝึกอบรมจึงเป็นเรื่องการเรียนรู้ของผู้ใหญ่หรือผู้ที่ทำงานประจำ

ดังนั้นการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมจึงมีความจำเป็นที่ต้องเข้าใจจิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ จึงจะสามารถจัดฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะการเรียนรู้ของผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมจะมีความแตกต่างจากหลักการเรียนรู้ในระดับอื่น รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมและความเข้าใจธรรมชาติ ตลอดจนลักษณะการเรียนรู้ก็มีความแตกต่างด้วย ผู้ศึกษาได้สังเกตเห็นความสำคัญในส่วนของทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ จึงได้ศึกษาพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่จากเอกสารและตำราเกี่ยวกับจิตวิทยาการเรียนรู้จากหลากหลายท่าน ดังนี้

จากแนวความคิดลินเดอร์แมนทำให้ สรุปพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่สมัยใหม่ (Modern Adult Learning Theory) ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้ (สุวัฒน์, 2538) คือ ความต้องการและความสนใจ (Needs and Interests) ผู้ใหญ่จะถูกชักจูงใจให้เกิดการเรียนรู้ได้ดี ถ้าหากว่าตรงกับความต้องการและความสนใจ ประสบการณ์ที่ผ่านมาก ผู้ใหญ่จะเกิดความพึงพอใจ เพราะฉะนั้นควรจะมีการเริ่มต้นในสิ่งเหล่านี้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมที่หลากหลายต้องคำนึงถึงสิ่งนี้เสมอ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ใหญ่ (Life Situations) การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะได้ผลดี ถ้าหากถือเอาตัวผู้ใหญ่เป็นศูนย์กลางในการเรียนการสอน ดังนั้นการจัดหน่วยการเรียนรู้ที่เหมาะสมเพื่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ควรจะยึดถือสถานการณ์ทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ใหญ่เป็นหลักสำคัญ การวิเคราะห์ประสบการณ์ การวิเคราะห์ถึงประสบการณ์ผู้ใหญ่แต่ละคนอย่างละเอียดว่าส่วนไหนของประสบการณ์ที่จะนำมาใช้ในการเรียนการสอนได้บ้างแล้วจึงหาทางนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป ผู้ใหญ่ต้องการเป็นผู้นำตนเอง (Self-directing) ความต้องการที่อยู่ในส่วนลึกของผู้ใหญ่ก็คือ การมีความรู้สึกต้องการที่จะสามารถนำตนเองได้ เพราะฉะนั้นบทบาทของผู้สอนควรจะอยู่ในกระบวนการสืบหาหรือค้นหาคำตอบร่วมกันแล้วทำหน้าที่ประเมินผลเท่านั้น ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) ความแตกต่างระหว่างบุคคลจะมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ในแต่ละบุคคลเมื่อมีอายุเพิ่มมากขึ้น เพราะฉะนั้นการสอนนักศึกษาผู้ใหญ่จะต้องจัดเตรียมการในด้านนี้อย่างดีพอ

ลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ผู้เข้ารับการอบรมที่เป็นผู้ใหญ่ จะมีคุณลักษณะในการเรียนรู้ที่แตกต่างไปจากผู้เรียนที่เป็นเด็กอย่างมากเพราะผู้ใหญ่เป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะ มีประสบการณ์และความรู้ ความสามารถ จากการศึกษาพบว่าลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่มีดังนี้ (1) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมักไม่สนใจเนื้อหาที่เป็นวิชาความรู้ทั่วไป หลักการและทฤษฎีต่าง ๆ แต่จะสนใจเนื้อหาวิชาที่ตรงกับงานในหน้าที่และเป็นแนวทางที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน (2) เนื้อหาสาระของการฝึกอบรมต้องเสริมสร้างและสอดคล้องกับความรู้เดิม และสามารถผสมผสานความรู้ใหม่กับความรู้และประสบการณ์เดิมได้ (3) ประสบการณ์เดิมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญควรให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้และสอนกันเองหรือเปิดโอกาสให้สามารถได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน (4) การที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ที่ดี วิทยากรจะต้องเป็นผู้คอยช่วยเหลือ จัดหาเทคโนโลยีช่วยการเรียนรู้และเทคนิควิธีการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับเนื้อหาวิชา (5) การเรียนรู้จะเกิดประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้ให้การฝึกอบรม

มีความสัมพันธ์ที่ต่อกันคือ สร้างความประทับใจหรือทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความพึงพอใจในการฝึกอบรม เช่น การให้เกียรติ การต้อนรับ การปฏิบัติ การเอาใจใส่การให้คำชมเชย เป็นต้น (6) การฝึกอบรมบุคคลที่ทำงานแล้วควรให้เทคนิควิธีหรือเทคโนโลยีช่วยการฝึกอบรมหลายๆ วิธีแล้วสังเกตว่าวิธีใดที่เหมาะสมหรือทำให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพดีที่สุดประมาณ 2-3 เทคนิควิธี ถ้ามากเกินไปหรือเป็นวิธีที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่ชอบหรือไม่ถนัด อาจจะทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการเรียนรู้ (7) บรรยากาศในการฝึกอบรมควรมีลักษณะเป็นกันเอง อย่าให้เป็นทางการหรือมีลักษณะบังคับที่ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้ารับการฝึกอบรม (8) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ทำงานแล้วต้องเรียนรู้โดยการชี้แนะ แนะนำ ชมเชยหรือจูงใจแต่ไม่ชอบการไต่ถามหรือการสอบและประเมินผลเพราะกลัวเสียหน้า แต่ถ้ามีการประเมินผลควรทำใช้ลักษณะที่ไม่เปิดเผยโดยอาจจะทำการสังเกตหรือพูดคุยไม่ให้อึดอัด

จากการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการเรียนรู้และธรรมชาติการเรียนรู้ของผู้ใหญ่พอจะประมวลสรุปได้ว่า การฝึกอบรมนั้นจะต้องคำนึงถึงเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการและสอดคล้องกับประสบการณ์หรือความรู้เดิมของผู้ใหญ่ด้วย การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะเกิดขึ้นได้ดีเมื่อเกี่ยวข้องกับตนเอง ดังที่ แพทเทอร์สัน และแพท (จงกลณี, 2542) ได้สรุปไว้ว่าผู้ใหญ่ส่วนมากติดตามหรือสนใจการศึกษาเมื่อมีความสำคัญกับการกระทำในชีวิตของพวกเขาและจะมีประสิทธิภาพในการเรียนรู้ด้วยตนเองมากกว่า (Self Directed) ที่เรียนรู้จากผู้อื่นรวมทั้งการจัดการวางแผนด้วยตนเอง (Self Planned Manner) นอกจากนี้ความเป็นตัวตนของผู้ใหญ่ซึ่งเป็นผู้ที่ชอบความอิสระในการเรียนรู้และต้องการจะเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นสำคัญ ไม่ชอบการบังคับมีสภาพแวดล้อมที่น่าเรียนรู้ มีเครื่องอำนวยความสะดวกในการเรียนไว้อย่างครบถ้วน มีการเรียนรู้เป็นขั้นตอน เปิดโอกาสในการเรียนรู้ มีการชมเชยและให้รางวัลเพื่อเป็นกำลังใจและที่สำคัญคือ สิ่งที่เรียนรู้นั้นจะต้องสัมพันธ์กับงานที่ทำอยู่สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ทันทีในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตจริง ซึ่งประเด็นนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bonk (2002) ที่ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการอบรมออนไลน์และผู้เชี่ยวชาญทางด้านนี้ จากการศึกษาทางด้านเนื้อหาพบว่าสิ่งที่ควรจะต้องตระหนักถึงในการอบรมผ่านเว็บคือ การพัฒนาทักษะที่สัมพันธ์กับงาน ดังนั้นในการอบรมในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสำรวจความต้องการทางด้านเนื้อหาจากครูประจำการและศึกษาจากนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาครูเนื้อหาทางด้านคอมพิวเตอร์เป็นเนื้อหาที่ครูสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและประยุกต์ใช้ในการทำสื่อการเรียนการสอนและด้านอื่น ๆ

ข้อคิดและปัจจัยส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

วิจิตร (2537) ได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับการเรียนของผู้ใหญ่พอประมวลสรุปได้ดังนี้ มีความตั้งใจที่แน่นอนว่าจะเรียน อย่าให้วิตกกังวลว่าจะเรียนไม่ได้วิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ใหญ่ได้ลดความกังวลในเรื่องความไม่แน่ใจตัวเองก็คือ ในการเรียนการสอนควรจะมุ่งในเรื่องการนำเสนอประสบการณ์ของผู้ใหญ่แต่ละคนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ จากการศึกษาพบว่าผู้ใหญ่มีความสามารถในการเรียนบางอย่างดีกว่าเด็กแต่จำเป็นจะต้องอาศัยเวลา ต้องกำหนดจุดมุ่งหมายให้สามารถปฏิบัติได้จริง

และเป็นจริงได้ การกำหนดจุดมุ่งหมายที่ปฏิบัติจริงได้เป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถกำหนดแนวทางในการปฏิบัติได้ง่าย ไม่ก่อให้เกิดปัญหาคลุมเครืออันจะทำให้ผู้เรียนเกิดความสับสนและเกิดความท้อถอยในที่สุด ในการปฏิบัติงาน การกำหนดจุดมุ่งหมายในการเรียน ผู้เรียนจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นของตนเองอย่างพยายามนำสิ่งใดที่นอกเหนือขีดจำกัดความสามารถของตนเองเพราะจะไม่เกิดผลดีต่อกระบวนการการเรียนรู้เลย ผู้ใหญ่จะต้องทำตนให้เป็นผู้ที่พร้อมที่จะรับ ความคิดหรือวิทยาการใหม่ ๆ การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงใหม่ เป็นเรื่องที่เป็นปัญหาสำหรับผู้ที่ทำงานด้านการพัฒนาสังคม เนื่องจากมีองค์ประกอบทางด้านสังคมที่เป็นเครื่องกีดขวางทำให้ไม่ค่อยจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่กำลังพัฒนา ต้องให้รู้จักขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น พร้อมกับรู้จักให้ความช่วยเหลือสนับสนุนผู้อื่น ในโอกาสที่สมควรจริงอยู่โดยทั่วไปผู้ใหญ่ต้องการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเองตลอดเวลา แต่ก็มีความบางครั้งผู้ใหญ่ก็ไม่สามารถทำด้วยตนเองได้หมดจำเป็นที่ต้องอาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่นด้วย ในการเรียนอย่าเน้นอยู่เฉพาะการจำ ควรจะต้องเน้นการแก้ปัญหาการลงมือปฏิบัติและการคิดสร้างสรรค์เพราะเมื่อมีการจำก็ต้องมีการลืม ฝึกการทำงานอย่างมีขั้นตอนและเป็นระบบโดยเริ่มจากขั้นตอนที่ง่าย ๆ ไปจนถึงขั้นที่ยาก

ขั้นตอนในการสอนผู้ใหญ่ การเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่นั้น ขั้นตอนในการสอนจะมีความสำคัญและมีส่วนช่วยสำหรับการออกแบบการสอนผู้ใหญ่ว่าควรจะทำดำเนินการอย่างไร ซึ่งผู้ที่ดำเนินการสอนผู้ใหญ่จะต้องคำนึงถึงขั้นตอนในการสอนดังนี้ (1) เรียกร้องความสนใจซึ่งให้เห็นประโยชน์ที่จะได้รับเพื่อแก้ปัญหาชีวิตหรือการทำงาน (2) กระตุ้น (Stimulate) จูงใจ (Persuasion) ให้เกิดความกระตือรือร้น (3) กระตุ้นเตือน (Motivate) ให้กำลังใจ (4) หลีกเลียงการกระทำให้เกิดความรู้สึก (Avoid Feeling) (5) ประเมินผลด้วยการสังเกตกลับ ๆ อย่าเปิดเผยหรือวิจารณ์ในทางเชิงลบ แต่ในทางบวกทำได้

นอกจากนี้ยังมีนักการศึกษาผู้ใหญ่ชาวอินเดีย ดร.โมฮานที ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะสำคัญของผู้ใหญ่เพื่อนำมาประยุกต์ในการสอนผู้ใหญ่ดังนี้ การทำความเข้าใจตัวผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ นับเป็นกุญแจสำคัญในการสอนผู้ใหญ่เพราะว่าผู้ใหญ่ทุกคนมีความสามารถในการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-learning) เป็นวิธีการเรียนรู้ที่ดีที่สุดเพราะว่าผู้ใหญ่มีความรับผิดชอบตลอดจนทราบดีถึงความต้องการและความสามารถความสนใจ จึงสามารถจัดการกับการค้นหาความรู้ได้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ร่วมกัน (Mutual Learning) จัดว่าเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และเป็น การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เป็นทั้งผู้ให้และผู้รับความรู้ความชำนาญที่ตนเองมีอยู่ให้แก่เพื่อน ๆ เป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นในตนเอง การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ควรจัดดำเนินการสอนโดยคำนึงถึงประสบการณ์ (Experience) ของผู้เรียนเป็นสำคัญ (สวัณณ์, 2538) ดังนั้นบทเรียนตลอดจนสื่อการสอนก็ควรจัดให้สอดคล้องกับประสบการณ์ของพวกเขาด้วย ถ้าสามารถจัดได้อย่างเหมาะสมก็จะเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการเรียนการสอนผู้ใหญ่ การจัดดำเนินการศึกษาผู้ใหญ่ให้เกิดประสิทธิผลอย่างดี ควรคำนึงถึงเนื้อหาวิชาที่มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับความเป็นจริงและเป็นเรื่องที่มีคุณค่าต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้เรียนด้วย

สรุปได้ว่า วิธีการสอนการอบรมแก่ผู้ใหญ่แตกต่างกับการสอนการเรียนรู้ของนักเรียนและนักศึกษาทั่วไป เพราะผู้ใหญ่เหล่านี้ผ่านการทำงานประกอบอาชีพ มีประสบการณ์การทำงาน สิ่งใดที่สอนถ้าเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพของเขา เขาจะสนใจและตั้งใจเรียนแต่ถ้าสิ่งใดที่เขาไม่สามารถนำไปประยุกต์กับงานอาชีพของเขาแล้วเขาจะไม่ค่อยสนใจจากประสบการณ์ ความคิดทัศนคติที่แตกต่างไปจากการสอนในโรงเรียนทั่วไป เราจึงควรทราบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเรียนรู้ผู้ใหญ่ไว้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก

สิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ในการสอนผู้ใหญ่ นั้นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงก็คือ สิ่งที่เราเรียกว่าอุปสรรค ซึ่งอุปสรรคจะเป็นสิ่งกีดขวางกระบวนการเรียนรู้ที่จะเกิดขึ้นสิ่งที่จะทำให้ผู้ใหญ่เรียนไม่ได้ดีถ้าผู้ใหญ่มีปมด้อย เมื่อได้รับการปฏิบัติไม่เท่าเทียมกัน เมื่อผู้ใหญ่ขาดความอดทนในการเรียน เมื่อผู้ใหญ่มีความกังวลต่อผลการเรียน เมื่อผู้ใหญ่ขาดความสนใจในหัวข้อที่เรียนหรือเรื่องที่เรียน เมื่อมีเหตุรบกวนทางกายและจิตใจ ปัญหาทางครอบครัว ไม่ได้ได้รับความพอใจจากการบรรยาย การนำอภิปราย มีทัศนคติไม่ดีต่อผู้บรรยายการอบรม ร่างกายไม่แข็งแรง ผู้ใหญ่มีปัญหามากในเรื่อง อาชีพ ครอบครัว

ดังนั้นในการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจึงต้องคำนึงถึงลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ว่ามีลักษณะการเรียนรู้อย่างไร โดยอาจจะใช้วิธีการสำรวจสอบถามความต้องการ รวมทั้งจัดการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการ เมื่อทราบถึงลักษณะการเรียนรู้แล้วเราก็ต้องศึกษาขั้นตอนในการสอนผู้ใหญ่เพื่อที่จะได้นำเสนอความรู้เนื้อหาได้อย่างถูกต้องโดยไม่ให้เกิดการต่อต้านและสิ่งที่เราควรจะต้องคำนึงถึงอีกนั้นก็คืออุปสรรคที่ขัดขวางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ทั้งภายนอกและภายใน

2.4.2 ทฤษฎีสร้างความรู้ใหม่โดยผู้เรียนเอง (Constructivism)

แนวคิดทฤษฎีสร้างความรู้ใหม่โดยผู้เรียนเอง (Constructivism) ทฤษฎีสร้างความรู้ใหม่โดยผู้เรียนเองหรือทฤษฎีแห่งการสร้างสรรคด้วยปัญญา (Constructivism) หรือบางครั้งเรียกว่าทฤษฎีสร้างองค์ความรู้ ทฤษฎีนี้ทางสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติหรือสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาในปัจจุบันเป็นผู้สนับสนุนการนำมาใช้ในประเทศไทย และใช้เพื่อเป็นแนวทางการจัดการกระบวนการเรียนรู้เพื่อสร้างสรรคด้วยปัญญาในประเทศไทย ศาสตราจารย์แพบเพิทกล่าวว่า ทฤษฎีสร้างองค์ความรู้ ผู้เรียนสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมการดำรงชีวิตได้ด้วยตนเองด้วยการนำเสนอ เพื่อสร้างประสบการณ์ คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถนำมาใช้ประกอบการเรียนการสอนได้เข้าใจมากยิ่งขึ้นและเปลี่ยนกรอบความคิดของครูจากเดิม ซึ่งเน้นการสอนไปเป็นการให้อิสระแก่ผู้เรียนได้ร่วมเรียนรู้เป็นอิสระในการเรียน โดยพึ่งพาตนเองส่วน เพียเจต์ (Jean Piaget) ได้ให้ความหมายของทฤษฎีการเรียนรู้ตามแนวการสร้างองค์ความรู้ (Constructivist) ไว้ว่าการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในผู้เรียน ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้จากความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่พบเห็นกับความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่เดิม การนำทฤษฎีสร้างองค์ความรู้มาใช้นั้นจะต้องอาศัยพื้นฐานในด้านต่าง ๆ Papert (อ้างถึงใน สุจิตา,

2547) กล่าวว่าพื้นฐานของทฤษฎี คือ การเรียนการสอนที่ครูต้องมีบุคลิกที่เข้าใจกระบวนการเรียนรู้ มีการพัฒนาตนเองให้รู้และไวต่อความคิดและความต้องการของผู้เรียนให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสมไม่ยากจนผู้เรียนไม่ออกความคิดของตนเอง และไม่น้อยเกินไปจนผู้เรียนหมดกำลังใจ ยอมรับความคิดแปลกใหม่ร่วมทดลองกับผู้เรียนอย่างจริงจังใจมีบรรยากาศการเรียนรู้ที่เป็นมิตร ส่งเสริมการนำเสนอผลงานกระตือรือร้นที่จะมีความคิดใหม่ให้โอกาสสร้างโครงการต่างๆ ทาง การเรียนรู้ในระยะสั้นและระยะยาวโดยครูให้คำแนะนำช่วยเหลือครูไม่จำเป็นต้องบอกวิธีการที่ถูกต้อง แต่ให้ผู้เรียนค้นคว้าเองและแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ครูจึงต้องสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ผู้เรียนตาม ทฤษฎีนี้ควรได้รับการพัฒนา 5 ด้านในบุคคลขึ้นดังนี้

2.4.2.1 ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Mastery) ต้องเรียนรู้ที่จะขยายขอบเขต ความสามารถส่วนบุคคลเพื่อนำไปสู่การสร้างสรรคผลงานที่องค์กรต้องการมากที่สุด และสร้าง สภาพแวดล้อมบางองค์กรยิ่งกระตุ้นให้สมาชิกทุกคนพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมายและแผนงานที่ ตกลงเลือกสรรร่วมกัน

2.4.2.2 การตรวจสอบความคิดภายใน (Mental Model) เป็นการทำความเข้าใจให้ กระจ่างขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงภาพพจน์ของสิ่งต่างๆ ที่แต่ละคนเก็บไว้ภายในตนเอง รวมทั้ง นำมาพิจารณาดูว่าสิ่งเหล่านี้มีผลในการกำหนดแนวการตัดสินใจและการกระทำของแต่ละบุคคล เพียงใด

2.4.2.3 วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) เป็นการสร้างความรู้สึกมีส่วนร่วมได้ในกลุ่ม โดยการสร้างภาพของอนาคตที่ต้องการสร้างสรรค์ขึ้นร่วมกัน รวมทั้งหลักการและแนวปฏิบัติ ซึ่งเป็นพื้นฐานภารกิจไปสู่วิสัยทัศน์ร่วมกัน

2.4.2.4 การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) เป็นการปรับปรุงทักษะในการสนทนา และการคิดร่วมกันเพื่อให้กลุ่มพัฒนาความสามารถได้มากกว่าผลรวมของความสามารถของแต่ละ บุคคลได้อย่างมั่นคง

2.4.2.5 การคิดเชิงระบบ (System Thinking) เป็นวิธีการคิดและการใช้ภาษาเพื่อ การอธิบายและทำความเข้าใจเกี่ยวกับพลังและความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น ในระบบช่วยให้มองเห็นวิธีการที่จะเปลี่ยนแปลงระบบให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและปฏิบัติการใน ลักษณะที่สอดคล้องกับระบบที่ใหญ่กว่าได้อย่างกลมกลืน

จากแนวคิดการพัฒนาทั้ง 5 ด้านที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ถ้าเราทำการปฏิบัติตามแนวคิดดังกล่าว จะกระตุ้นให้เกิดดวงจรของการเรียนรู้ในระดับลึกขององค์กร และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในระดับ องค์กรอย่างต่อเนื่องและมีความซับซ้อนมากกว่าการเรียนรู้ในระดับบุคคลดั่งนั้น ในการนำทฤษฎี การสร้างองค์รู้มาใช้ในการฝึกอบรม โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการพัฒนาตามทฤษฎีทั้ง 5 ด้านแล้วจะทำให้การฝึกอบรมนั้นเกิดประโยชน์กับองค์กรและผู้เข้าอบรมมากยิ่งขึ้น

การนำแนวคิดทฤษฎีสร้างความรู้ใหม่โดยผู้เรียนเอง (Constructivism) มาใช้ในการฝึกอบรม งานวิจัยนี้ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นความสำคัญของความรู้ใหม่โดยผู้เรียนเอง (Knowledge Construction)

ซึ่งเป็นการเรียนรู้ทฤษฎีความรู้ใหม่โดยผู้เรียนเองใช้ เพราะว่ามีเหมาะสมและมีบทบาทอย่างสูงในการส่งเสริมการเรียนรู้ในยุคสังคมสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ในระดับใดด้วยใจ โดยเฉพาะในวัยผู้ใหญ่ซึ่งมีความเหมาะสมเป็นอย่างมากที่จะต้องมีการสร้างความรู้ด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมทันต่อข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่มากมายในขณะนี้ จากการศึกษาผู้ศึกษาได้เห็นความจำเป็นในการนำแนวความคิดของทฤษฎีนี้มาใช้ก็คือ แนวคิดนี้อยู่บนพื้นฐานที่ว่าผู้เรียนเองเป็นผู้สร้างองค์ความรู้โดยการลงมือปฏิบัติแสวงหาเหตุผลค่อย ๆ ทำความเข้าใจจนได้ข้อสรุปเป็นการได้รับความรู้โดยผ่านกระบวนการสร้างปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมด้วยตัวผู้เรียนเองทฤษฎีแนวคิดใหม่ ๆ ในใจของผู้เรียนจะเพิ่มพูนเข้มแข็งขึ้นเรื่อย ๆ โดยอาศัยตรรกะต่าง ๆ ที่สร้างสมจากการเรียนรู้ของเขาเองในสังคมสารสนเทศ ผู้เรียนไม่ใช่เพียงทักษะแสวงหาความรู้ แต่ต้องมีทักษะในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ด้วยตนเอง (วสันต์, 2546) ดังที่ บุปผชาติ (2540) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมผ่านเว็บที่มีการนำเอาทฤษฎีวิศนุกรมนิยม (Constructivism) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ถูกนำมาใช้ในเวปไซต์ ไซด์ เวบ มากในปัจจุบัน โดยการเน้นจุดหลัก 2 ประการคือ (1) เป็นเครื่องมือที่ดีในการสร้างความรู้ (Good Learning Material) คือ เครื่องมือนี้ผู้เรียนสามารถแสวงหาความรู้ได้ เป็นลักษณะของการเรียนแบบตัวต่อตัวผู้เรียนสามารถมีปฏิสัมพันธ์ขณะที่มีการสอนได้ (Interactive Teaching) ซึ่งแต่ละคนจะมีความสนใจไม่เหมือนกันมีความถนัดและความเชี่ยวชาญไม่เหมือนกันเครื่องมือต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยในการสร้างความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้นและเป็นเครื่องมือในการรับรู้และเกิดการคิดเกิดการเรียนรู้ (2) มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีในการเรียนรู้ (Good Learning Environment) ผู้เรียนต้องมีทางเลือกหลาย ๆ ทางมีการเรียนแบบเพื่อนช่วยเพื่อน มีความเป็นกันเองในห้องเรียน (ห้องเรียนเสมือน) และถ้าห้องมีความหลากหลายมากขึ้น ผู้เรียนก็จะมีความสามารถและมีการแบ่งปันประสบการณ์กันมากขึ้น

2.4.3 การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed Learning)

ในปัจจุบันที่โลกมีความเจริญก้าวหน้าในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้เกิดองค์ความรู้มากมายตามความเจริญก้าวหน้า ความรู้เหล่านี้เราไม่สามารถจะเรียนรู้ได้หมดภายในสถาบันการศึกษาอย่างเดียวเหมือนการศึกษาที่ผ่านมา เนื่องมาจากความรู้ต่าง ๆ มีมากเกินไปที่จะเรียนได้ในเวลาอันจำกัดหรือเรียนเฉพาะจากในโรงเรียน ดังนั้นการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องจะเป็นการพัฒนาตนเองอย่างดีทำให้บุคคลภายในประเทศเป็นบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางในด้านเทคโนโลยี สังคมเศรษฐกิจและสามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ได้ดังนั้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง จึงเป็นวิธีการเรียนรู้ที่ควรจะนำมาใช้กับฝึกอบรมและเป็นส่วนสำคัญของคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ต้องใช้การเรียนการสอนผ่านเว็บหรืออินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ฝึกอบรมจะต้องมีความรับผิดชอบสูงในการนำและควบคุมตนเอง การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ส่วนผู้สอนจะเป็นผู้อำนวยความสะดวกจัดหาทรัพยากรแหล่งข้อมูลให้พร้อมและจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กันทั้งระหว่างฝึกอบรมกับผู้สอนและระหว่างฝึกอบรมด้วยกันเอง ดังนั้นการเรียนรู้ด้วยตนเองจึงเป็นแนวคิดหนึ่งที่สนับสนุนในการวิจัยดังกล่าว

2.4.3.1 ความหมายและความสำคัญของการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed Learning) เป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าผู้เรียนจะจบการศึกษาไปแล้วก็ตาม ซึ่งถือว่าการเอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต จากการศึกษาจำกัดความของคำว่า “การเรียนรู้ด้วยตนเอง” มีนักการศึกษาหลายท่านที่ได้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

Griffin (1993) Dickinson (1994: 5) และ Skager (1978) ได้กล่าวถึงความหมายการเรียนรู้ด้วยตนเองไว้คล้ายคลึงกันว่า การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นการจัดประสบการณ์การเรียนรู้เป็นการเฉพาะของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายไปสู่การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของตนเองและความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติและการประเมินผลการเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้เป็นเฉพาะบุคคลและการพัฒนาการเรียนรู้ ส่วน Dixon (1996) อธิบายว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นกระบวนการที่ผู้เรียนวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้ของตนเองตั้งเป้าหมายในการเรียน แสวงหาผู้สนับสนุนแหล่งความรู้ สื่อการศึกษาที่ใช้ในการเรียนรู้และประเมินผลการเรียนรู้ของตนเองทั้งนี้ผู้เรียนอาจได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นหรืออาจจะไม่ได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นก็ได้ ในการกำหนดพฤติกรรมตามกระบวนการดังกล่าว การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีกลุ่มมนุษยนิยมซึ่งมีความเชื่อเรื่องความเป็นอิสระและความเป็นตัวของตัวเองของมนุษย์ ดังที่มีผู้กล่าวไว้ว่ามนุษย์ทุกคนเกิดมาพร้อมกับความดีมีความเป็นอิสระเป็นตัวของตัวเองสามารถหาทางเลือกของตนเอง มีศักยภาพและพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างไม่มีขีดจำกัด มีความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น นอกจากนี้ยังมีนักการศึกษาไทยได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ด้วยตนเองไว้หลายท่าน ดังนี้ สมคิด (2538) ได้กล่าวถึงการเรียนรู้ด้วยตนเองว่าเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดจากการค้นคว้าด้วยตนเองทางอินเตอร์ ทางสื่อพิมพ์ ทางหน่วยงานราชการและหน่วยงานอื่น ๆ ผู้เรียนมีความคิดริเริ่มในความอยากรู้อะไรสิ่งหนึ่ง แล้วทำการวางแผนการศึกษาค้นคว้าต่าง ๆ ด้วยตนเองไปจนจบกระบวนการเรียนรู้โดยจะอาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่นหรือไม่ก็ตาม และ สรรวิชัย (2547) ได้กล่าวไว้ว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองคือ กระบวนการศึกษาของบุคคลโดยเริ่มจากความต้องการการเรียนรู้ จุดมุ่งหมายมีการวางแผนการเรียนรู้สามารถระบุแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ได้มีการวัดและประเมินผลตนเองอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องมีข้อสังเกตว่า นักการศึกษาใช้คำต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ความหมายเดียวกับการเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง การเรียนรู้แบบรายบุคคล การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้แบบกำกับตนเอง เป็นต้น

จากคำจำกัดความและความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นการดำเนินการที่ผู้เรียนช่วยเหลือตัวเองในการเรียนรู้ โดยวางแผนเพื่อจะศึกษาค้นคว้าสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สนใจรวมไปถึงกระบวนการเรียนที่จะนำไปสู่จุดมุ่งหมายเป็นกรอบแนวคิดใหม่ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ แหล่งข้อมูลที่ไม่จำกัด ครูเป็นผู้อำนวยความสะดวกและผู้เรียนเป็นผู้ค้นหา แสวงหาสร้างความรู้ด้วยตนเองและเป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนต้องมีความรับผิดชอบในการวางแผนการปฏิบัติ

2.4.3.2 คุณลักษณะของการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับการศึกษาในสภาวะการณ์ของสังคมปัจจุบันโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกลุ่มเป้าหมายที่

อยู่นอกโรงเรียน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประชากรในวัยแรงงานที่ต้องเรียนรู้เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลและเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยสถานศึกษาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจัดและให้บริการเรียนรู้ทั้งในรูปแบบการศึกษาตามอัธยาศัยหรือการศึกษานอกระบบแต่มีสิ่ง ที่ควรพิจารณาคือ

2.4.3.2.1 การเสนอเนื้อหาที่หลากหลายและตรงกับความต้องการของผู้เรียน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการวิเคราะห์วิจัยเพื่อกำหนดโครงสร้างหลักสูตรและเนื้อหาที่เหมาะสม โดยควรคำนึงถึงประโยชน์และความสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงของกลุ่มเป้าหมาย

2.4.3.2.2 การเสนอวิธีเรียนและกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยคำนึงถึงสภาพของกลุ่มเป้าหมายทั้งเพศ วัย หรือภูมิหลังอื่น ๆ ที่จะส่งผลต่อลักษณะของการเรียนรู้เนื่องจากกลุ่มคนในวัยทำงานนั้นจะมีข้อจำกัดและความพร้อมต่อการเรียนรู้ที่แตกต่างกันไป

2.4.3.2.3 การกำหนดวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ที่เหมาะสมและสามารถวัดและประเมินผลการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสภาพของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งควรมุ่งที่จะเป็นการประเมินความก้าวหน้าหรือประสิทธิภาพของการเรียนรู้มากกว่าการประเมินผลสัมฤทธิ์วิชาการเพียงอย่างเดียว

2.4.3.3 องค์ประกอบของการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์ประกอบของการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในส่วนของวิธีการสอนด้วยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้นจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ การหาความจำเป็นของการเรียนรู้ของตน (Learning Needs) การตั้งเป้าหมายของการเรียนรู้ (Learning Goals) การแสวงหาแหล่งความรู้ทั้งที่เป็นวัสดุและเป็นบุคคล (Learning Strategies) การเลือกวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับตน (Learning Strategies) การประเมินผลการเรียนรู้ของคน (Learning Evaluation)

2.4.3.4 กระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ด้วยตนเองจำเป็นต้องอาศัยคุณสมบัติที่เป็นความสามารถพื้นฐานบางอย่างเพื่อที่จะช่วยให้การเรียนการสอนประสบผลสำเร็จด้วยดี ดังนั้นการจัดสภาพแวดล้อมและประสบการณ์เรียนที่เอื้ออำนวยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากที่สุดจึงมีความสำคัญ การทำเช่นนี้เรียกได้ว่าเป็นการจัดกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งกระบวนการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ ได้แก่

2.4.3.4.1 ผู้ใหญ่เต็มใจที่จะเข้ารับการศึกษา เมื่อได้ทำลายทัศนคติและความเชื่อที่ผิด ๆ เกี่ยวกับเรื่องอายุความสามารถทางสมองและค่านิยมของสังคมและเพิ่มบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ ได้แก่ การให้อิสระภาพและกานส่งเสริมยั่วให้เกิดการสร้างสรรค์การพัฒนาความคิด

2.4.3.4.2 ถ้าเรายอมรับว่าการเรียนรู้จะเกิดจากการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดและประสบการณ์โดยการสนทนาพูดคุย

2.4.3.4.3 ผู้ใหญ่เข้ามาเรียนก็มีจุดมุ่งหมายหวังที่จะได้ใช้ศักยภาพความสามารถของตนเอง และเพื่อการเปลี่ยนอาชีพ เนื่องจากไม่พอใจในงานที่กำลังทำอยู่ในปัจจุบัน จึงต้องการที่จะได้รับการฝึกฝนทักษะใหม่ในสาขาวิชาชีพอื่นตามที่สนใจ

2.4.3.4.4 โรงเรียนหรือสถาบันศึกษาในอนาคตจะต้องฝึกให้ผู้เรียนให้รู้จักการเรียนรู้หาวิธีเรียนด้วยตนเอง โดยจะต้องยึดหลักการให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

2.4.3.4.5 คุณลักษณะที่สำคัญอันดับแรกของระบบประชาธิปไตย คือ “มนุษย์จะเลือกหาแนวทางในการปฏิบัติงานของตนได้ดีที่สุด ก็ต่อเมื่อเขาได้รับอิสรภาพ” ดังนั้น มนุษย์ต้องการมีอิสรภาพในการพัฒนาตนเอง

กระบวนการเรียนรู้ที่กล่าวมานั้นจะช่วยให้ผู้สอนได้ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการความสะอาดอย่างสมบูรณ์แบบและให้ผู้เรียนรู้ถึงภาระรับผิดชอบของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ตัวเองตั้งไว้และจะเป็นประสบการณ์ที่ผู้เรียนจะได้เข้าในความต้องการของตนเองได้เรียนรู้ตามความต้องการที่ตัวเองอยากเรียนรู้และได้ผสมผสานข้อมูลกับกระบวนการเรียนรู้เพื่อที่จะบรรลุจุดประสงค์ที่ตนเองตั้งใจ

2.4.3.5 การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง การจัดกิจกรรมการเรียนรู้นั้นสามารถดำเนินการได้ 3 วิธี ซึ่งเป็นวิธีการเรียนรู้การศึกษานอกโรงเรียน คือ (1) การเรียนรู้ด้วยตนเอง (2) การเรียนรู้เป็นกลุ่มและ (3) การสอนเสริม โดยใช้เทคนิคจากการปฏิบัติจริงการเรียนรู้จากแหล่งวิทยาการและการเรียนรู้จากสภาพปัญหาของชุมชน ในที่นี้จะขอกกล่าวถึงการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองเพียงวิธีการเดียวโดยมีแนวทางการจัดมีดังนี้

2.4.3.5.1 การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นกระบวนการที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนแต่ละคนได้แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ หรือพัฒนาทักษะที่ต้องการด้วยตนเองเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมความคิดริเริ่ม ความรับผิดชอบปลูกฝังนิสัยใฝ่รู้ใฝ่เรียนซึ่งผู้เรียนอาจเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากห้องสมุด ศูนย์บริการสื่อการศึกษาขั้นพื้นฐานนอกระบบ แหล่งวิทยาการต่าง ๆ หรือขอคำแนะนำปรึกษาและช่วยเหลือจากผู้อื่น เช่น ครู เพื่อน ญาติพี่น้อง ผู้รู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่นและอาสาสมัครที่ปรึกษา

2.4.3.5.2 วิธีดำเนินการ ครูศึกษาแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนเพื่อดูว่าเนื้อหาใดบ้างที่ผู้เรียนเลือกที่จะศึกษาด้วยตนเอง ครูช่วยอำนวยความสะดวกในเรื่องการจัดเตรียมสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือเรียน เทปเสียง วีดิทัศน์ ซีดีและอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น มีการประชุมประสานงาน/ประสานแผนกับบรรณารักษ์ ผู้ดูแลศูนย์สื่อการศึกษาขั้นพื้นฐานนอกระบบและ/หรือมีบทบาทที่สำคัญในการจัดรวบรวมและดูแลศูนย์สื่อประสานงานกับผู้รู้ภูมิปัญญาในท้องถิ่นเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความสะดวกในการไปศึกษาหรือเรียนรู้ด้วยตนเอง

2.4.3.5.3 ดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งครูสามารถดำเนินการได้หลายวิธีคือ การศึกษาค้นคว้าหรือทำกิจกรรมตามใบงานการศึกษาตามความสนใจในขอบข่ายเนื้อหาที่เรียน การเรียนรู้จากการทำโครงการและการเรียนรู้โดยใช้สื่อประสมดังนี้ การศึกษาค้นคว้าหรือทำกิจกรรมตามใบงานใบงานเป็นเสมือนใบคำสั่งหรือใบบอกกล่าว เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ว่าตนจะทำอะไรเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้และประสบการณ์นั้น โดยผู้เรียนอาจปฏิบัติกิจกรรมคนเดียวหรือทำงานเป็นกลุ่มครูอาจเป็นผู้จัดทำใบงานหรือให้ผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรมตามใบงานที่ปรากฏใน

เนื้อหาวิชานั้น ๆ ก็ได้ เมื่อผู้เรียนได้ปฏิบัติตามใบงานนั้น ๆ แล้วครูจะต้องติดตามผลการปฏิบัติหรือผลการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยต้องพยายามให้ผู้เรียนทุกคนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการเรียน จนถึงประเมินผลการปฏิบัติตามใบงานนั้น การศึกษาตามความสนใจในขอบข่ายเนื้อหาที่เรียน เนื้อหาบางเรื่องครูให้ผู้เรียนเลือกหัวข้อที่ตนถนัดหรือสนใจแล้วไปศึกษาหาความรู้จากสื่อหรือแหล่งความรู้ต่าง ๆ ให้ผู้เรียนจดบันทึกผลการเรียนรู้ในหัวข้อที่ตนรับผิดชอบและนำมาเผยแพร่ในกลุ่ม

สรุปได้ว่า การเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถนำมาใช้ได้กับทุกกลุ่มอายุ ทุกวัฒนธรรม และทุกระดับการศึกษา (รุ่ง, 2540) การเรียนรู้ด้วยตนเองจำเป็นต้องอาศัยหลักการของทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) โดยถือว่าผู้เรียนจะต้องมีความต้องการเป็นตัวของตัวเองและในขณะเดียวกันก็ต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าเขาเป็นตัวของตัวเองด้วย ฉะนั้นผู้สอนไม่ควรนำความคิดของตนไปจำกัดผู้เรียน แต่ควรส่งเสริมให้มีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้มาจากตัวของผู้เรียนเอง โดยจะต้องให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องมากที่สุดด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง และยังส่งผลไปยังกระบวนการเรียนที่ต่อเนื่องไปตลอดชีวิต (Life-long Process) โดยที่ผู้สอนจะต้องช่วยสร้างให้ผู้เรียนมีทักษะในการเรียนตามแนวคิดของตนเองเป็นใหญ่สมบูรณ์ทุกด้าน นอกจากนี้การที่ผู้ศึกษาด้วยตนเองจะเรียนรู้ อย่างมีประสิทธิภาพได้ดีเพียงใดนั้น ขึ้นกับองค์ประกอบการเรียนการสอนที่จะต้องปฏิบัติสัมพันธ์กัน คือ ผู้สอน เนื้อหาและผู้เรียน ซึ่งแม้ว่าการศึกษาดด้วยตนเองเป็นการศึกษาที่ผู้เรียนและผู้สอนไม่มีปฏิสัมพันธ์กันโดยตรงมากนัก แต่ก็ปฏิบัติสัมพันธ์กันทางอ้อมโดยผ่านสื่อที่ถ่ายทอดเนื้อหาและประสบการณ์โดยผู้สอนบทบาทการเรียนรู้ส่วนใหญ่จึงอยู่ที่ตัวผู้เรียนเองที่จะสร้างปฏิสัมพันธ์กับสื่อ โดยการปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมในการศึกษาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ให้มากที่สุด สิ่งแวดล้อมทางการเรียนการสอนก็มีส่วนสำคัญต่อการเรียนการสอนด้วยตนเอง ได้แก่ สภาพห้องเรียน การจัดเวลาเรียนและเลือกแหล่งวิทยาการต่าง ๆ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยมากในการเสริมให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยตนเองนำตนเองได้การแนะนำผู้เรียนในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ จะช่วยให้ประสิทธิภาพการสอนของผู้สอนดีขึ้น อย่างไรก็ตามความสำเร็จของการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้น มีเงื่อนไขและปัจจัยหลักอยู่ที่ตัวผู้เรียนที่ต้องมีวินัยความมุ่งมั่นและนิสัยใฝ่เรียน ใฝ่รู้ ดังนั้นการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยสถาบันทางสังคมทุกภาคส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันครอบครัว และสถานศึกษาที่มีหน้าที่บ่มเพาะและขัดเกลาในวัยเยาว์ต้องปลูกฝังนิสัย แห่งการเรียนรู้ รวมถึงสถาบันอื่น ๆ ที่จะช่วยกันสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะส่งเสริมหรือจูงใจให้เกิดการเรียนรู้ จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนด้วยตนเอง ทำให้เราเล็งเห็นความสำคัญเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองว่าเป็นรูปแบบที่เหมาะสมต่อการเรียนทางเว็บหรืออินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ผู้เรียนจะต้องมีความรับผิดชอบต่อสูงในการนำและควบคุมตนเอง ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองส่วนผู้สอนจะเป็นผู้อำนวยความสะดวกจัดหาทรัพยากรแหล่งข้อมูลให้พร้อม และจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กันทั้งระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนและระหว่างผู้เรียนด้วยกันเอง ดังนั้นการเรียนรู้ด้วยตนเองจึงเป็นแนวคิดหนึ่งที่น่าสนใจในการวิจัยนี้ จากทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้นในการฝึกอบรมมัคคุเทศก์เราต้องใช้หลากหลาย

ทฤษฎีเข้ามาช่วย เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่เรากำหนดไว้และการอบรมนั้นจำเป็นต้องอาศัยทักษะหลายทักษะ ดังนั้นการฝึกอบรมพัฒนาความรู้นั้นไม่ว่าจะเป็นทักษะใดต้องอาศัยหลักการเรียนรู้ทั้งสิ้น หลักการที่ใช้แล้วมองเห็น หลักการเรียนรู้แบบมีเงื่อนไข นำมาผสมผสานกับหลักการเรียนรู้ด้วยการใช้ปัญญา มีการให้การเสริมแรงจูงใจด้วยการชมเชยหรือให้รางวัลและออกแบบให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง มีกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยจัดกิจกรรมให้สอดคล้องในการสร้างสรรค์การเรียนรู้เปิดโอกาสและสร้างความพึงพอใจตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม และการสอนจะมีการแบ่งออกเป็นส่วนตัวย่อย ๆ มีการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้เรียนตลอดเวลาตามรูปแบบการเรียนรู้และทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมา “การอบรมจึงต้องอาศัยทฤษฎีหลายทฤษฎีมาผสมผสานกันเพื่อให้การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด”

2.5 วิชาชีพมัคคุเทศก์

2.5.1 ความหมายของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ เป็นคำที่มีรากศัพท์มาจากภาษาบาลี ว่า มัคค + อุทฺเทสก แปลว่า ผู้นำทาง ผู้อธิบายทาง (มัคค = ทาง อุทฺเทสก = ผู้นำ ผู้อธิบาย) ตามความหมายทั่วไป หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่นำผู้อื่นไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้คำอธิบายแนะนำเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ คำนี้มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Tourist Guide หรือ Tour Guide

มัคคุเทศก์ ตามความหมายในพจนานุกรม-สารานุกรม หมายถึง ผู้ชี้ทาง ผู้นำทาง คือ มัคค + อุทฺเทสก (มัคค = ทาง อุทฺเทสก = ผู้นำ หรือ ผู้อธิบาย)

มัคคุเทศก์ ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับปีพุทธศักราช 2542 หน้า 849 ซึ่งได้จัดทำล่าสุดและพิมพ์เผยแพร่ในปี 2546 ให้ความหมายว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้นำเที่ยว

มัคคุเทศก์ ตามความหมายในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 หมายถึง ผู้ที่พานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลโดยได้รับค่าตอบแทน

มัคคุเทศก์ ตามความหมายโดยทั่วไป จึงหมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่นำพาผู้อื่นไปยังสถานที่ต่าง ๆ และแนะนำเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ ความหมายตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Guide นิยมนำมาใช้ในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ หรือ Tour Guide หรือ Tourist Guide จึงหมายถึง ผู้นำเที่ยว คือ ผู้ที่พานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยแนะนำและให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้บริการอำนวยความสะดวก และดูแลให้ความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว โดยได้รับค่าตอบแทน

แนวคิดด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด และใช้เวลาอยู่กับนักท่องเที่ยวยาวนานกว่าบุคลากรที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวอื่น ๆ พฤติกรรม

ของมัคคุเทศก์จึงเป็นเสมือนตัวแทนของคนไทยในสายตาของนักท่องเที่ยว ในการนำเสนอศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ด้วยการให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง ในฐานะที่มีหน้าที่ สร้างทัศนคติที่ดี สร้างความประทับใจต่อนักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวนำไปพูดต่อ ๆ กันไปจะเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงของประเทศไทยในด้านบวก ในทางตรงกันข้าม หากมัคคุเทศก์ไม่ได้ตระหนักในฐานะที่สำคัญนี้ มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมก็ย่อมจะนำความเสียหายมาสู่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว และประเทศชาติโดยรวมได้อย่างมากมาย

ดังนั้น สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพจึงได้กำหนดให้มัคคุเทศก์ต้องมีจรรยาบรรณของวิชาชีพตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 หมวดที่ 3 ข้อ 11 ได้กำหนดไว้ว่า “มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งอันนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียง เกียรติยศ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ” ซึ่งต่อมาสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพได้กำหนดจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ที่เหมาะสมกับสถานภาพและบทบาทของงานอาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นผู้มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ดังนี้ (1) เกิดทุน ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ด้วยความบริสุทธิ์ใจ (2) เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย (3) ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น (4) มีความรับผิดชอบ และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเสียสละ และอุทิศเวลาของตน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่การงานมิได้ (5) รักษาชื่อเสียงของตนโดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบหรือปฏิบัติตนอันเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดี หรือเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของวิชามัคคุเทศก์ (6) พึงมีทัศนคติที่ดี พัฒนาดตนเองให้มีคุณภาพ คุณวุฒิ คุณธรรม และทักษะในการปฏิบัติงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์ (7) พึงเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืนทั้งทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม (8) ถือปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่ง ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบของทางราชการ (9) ประพฤติตนด้วยความสุภาพ รู้รักสามัคคีต่อผู้ร่วมวิชาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไป โดยปราศจากอคติใด ๆ ทั้งสิ้น

ดังจะเห็นว่า ข้อกำหนดที่ตั้งไว้เป็นจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ เป็นคุณสมบัติที่คาดหวังของผู้ที่มีบทบาท หน้าที่ในการเป็นตัวแทนของประเทศชาติ เป็นผู้ให้การต้อนรับ ไกล่ลัด ดูแลและเป็นผู้ให้ข้อมูล อธิบายวิถีชีวิตความเป็นอยู่ ขนบธรรมเนียม ประเพณีแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ฯลฯ ซึ่งสามารถกำหนดได้ว่าคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนเป็นบทบาทคาดหวังที่สังคมคาดหวังว่ามัคคุเทศก์ที่ดีพึงควรนำไปประพฤติปฏิบัติ จึงจะได้รับการยอมรับจากสังคมว่าเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจรรยาบรรณ และมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์อันนำมาซึ่งความประทับใจ และชื่อเสียงต่อประเทศชาติโดยรวม และถือได้ว่าเป็นผู้ที่ได้เผยแพร่ภาพลักษณ์และความดีงามในการเป็นเสมือนตัวแทนของคนไทย การประชาสัมพันธ์คุณค่าของศิลปวัฒนธรรมไทย ให้แพร่หลายไป ซึ่งถือได้ว่ามัคคุเทศก์ก็คือผู้ที่เป็นทูตวัฒนธรรมของชาตินั้นเอง

คุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จมี 3 ประการ คือ (1) มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ว่ามีลักษณะอย่างไร เช่น เป็นลักษณะของงานบริการ มีการยืดหยุ่น – เฉพาะฤดูกาล (2) รู้สึกถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น เช่น เห็นว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำให้ตนมีงานมีอาชีพและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม (3) มีความรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพ ซึ่งมีส่วนทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประสบความสำเร็จได้

นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ยังต้องมีคุณสมบัติในการเป็นตัวแทนของชาติและมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. คุณสมบัติในการเป็นตัวแทนชาติ สร้างภาพพจน์ที่ดีให้ชาติและหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะทำให้ภาพพจน์เสีย ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจขนบธรรมเนียมประเพณีและชีวิตความเป็นอยู่ ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจสถาบันต่าง ๆ ของชาติ

2. ปฏิบัติงานในหน้าที่มัคคุเทศก์ที่ดี มัคคุเทศก์ต้องตรงต่อเวลา มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้มีน้ำใจ มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้มีความกระตือรือร้น มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้รู้จักกาลเทศะ มัคคุเทศก์ต้องมีสุขลักษณะและสุขนิสัยที่ดี มัคคุเทศก์ต้องมีศิลปะในการพูด

มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องการคนที่มีคุณสมบัติเฉพาะตัว แตกต่างไปจากอาชีพอื่นมิใช่ทุกคนที่จะสามารถเป็นมัคคุเทศก์ได้ เพราะคุณสมบัติคาดหวังของมัคคุเทศก์นั้นต้องใช้ทักษะและคุณลักษณะที่ค่อนข้างเฉพาะตัว คุณสมบัติดังกล่าวนั้นคือ

1. มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารเป็นอย่างดี เพราะภาษาจะเป็นสื่อในการนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ได้แก่ นักท่องเที่ยว

2. มีความรู้ในเรื่องราว ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะอธิบายให้แก่ นักท่องเที่ยว

3. มีทักษะในการนำเสนอข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ เข้าใจ และเกิดความสนใจที่จะรับฟัง ไม่เบื่อหน่าย

4. มีทักษะในการบริหารจัดการนำเที่ยว นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อเตรียมรับนักท่องเที่ยว จนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวกลับประเทศ เพราะมัคคุเทศก์จะต้องดูแลนักท่องเที่ยวในทุก ๆ เรื่อง ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพอใจตลอดเวลาที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ

5. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพราะสิ่งที่ไม่คาดคิดต่าง ๆ อาจเกิดขึ้นได้เสมอในระหว่างการเดินทาง มัคคุเทศก์จะต้องพยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นให้เกิดความเสียหายแก่ทุกฝ่ายให้น้อยที่สุด ซึ่งทักษะในการแก้ไขปัญหเฉพาะหน้านี้ต้องอาศัยการเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นอย่างมาก

6. มีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวมองโลกในแง่ดี ซึ่งเป็นเสน่ห์ที่จะช่วยสร้างความประทับใจให้แก่ นักท่องเที่ยว

7. มีนิสัยในการคาดการณ์ในสิ่งต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการเดินทาง

8. มีความอดทนสูง เพราะมัคคุเทศก์จะต้องพบกับนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างชาติ ต่างภาษา ต่างครอบครัวและการเลี้ยงดูดังนี้ ลักษณะนิสัยและความต้องการของแต่ละคนก็จะแตกต่างกันออกไป มัคคุเทศก์จึงจะต้องเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี เมื่อได้รับแรงกดดันอันเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

9. มีใจรักในอาชีพ รักรงานบริการ มีความสุขที่ได้ทำให้ผู้อื่นมีความสุข เพราะหากปราศจากคุณสมบัติในข้อนี้แล้ว มัคคุเทศก์จะไม่มีความสุขหรือสนุกกับการทำงาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

10. มีจรรยาบรรณ จริยธรรม และคุณธรรม เพราะอาชีพมัคคุเทศก์นั้น จะต้องเผชิญกับสิ่งเย้ายวนต่าง ๆ และช่องทางในการแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่ถูกต้อง หากมัคคุเทศก์ไม่สามารถยืนหยัดบนพื้นฐานของความถูกต้องและคุณธรรมแล้ว ก็จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมได้

11. เป็นผู้ที่มีความสนใจในการแสวงหาความรู้อยู่เสมอ เพราะความรู้ที่ได้รับจากการอบรมนั้นไม่เพียงพอที่จะใช้ประกอบอาชีพได้ตลอดไป และนักท่องเที่ยวในปัจจุบันก็มีความสนใจที่จะได้รับความรู้จากการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น มัคคุเทศก์จึงต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้กับตนเองอยู่เสมอ

ไม่ว่าจะเป็นมัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาติใดแล้วแต่ต้องมีคุณสมบัติเหล่านี้เป็นพื้นฐานด้วยกันทั้งสิ้น จะแตกต่างกันเฉพาะในเรื่องของภาษาที่ใช้ และการนำทักษะที่มีไปประยุกต์ใช้ให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

ดังนั้น มัคคุเทศก์จำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงพฤติกรรม ความต้องการ ความสนใจของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติรวมไปถึงพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม และประเพณีของแต่ละชาติด้วย เพื่อให้การให้บริการที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน

เกณฑ์การได้รับบัตรอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 กำหนดไว้ว่า ผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์จะต้องมีคุณสมบัติตาม มาตรา 50 ดังต่อไปนี้

1. มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ในวันที่ยื่นขอรับใบอนุญาตฯ

2. มีสัญชาติไทย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าในสาขามัคคุเทศก์ หรือสาขาการท่องเที่ยว ที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาในสาขามัคคุเทศก์ หรือสาขาการท่องเที่ยว ที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนด หรือได้รับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการกำหนด สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จะออกบัตรอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้ ปัจจุบันอาชีพมัคคุเทศก์ยังเป็นอาชีพสงวนสำหรับคนไทยโดยเฉพาะการแบ่งประเภทของมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ได้แบ่งมัคคุเทศก์เป็น 2 ประเภทคือ

1. มัคคุเทศก์ทั่วไป เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป ในการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวไปในที่ต่าง ๆ ได้ทั่วราชอาณาจักรนั้น โดยการใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ

2. มัคคุเทศก์เฉพาะ เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เฉพาะทางเป็นพิเศษ เช่นการให้ความรู้ในด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี การนำเที่ยวป่า การดูนก และอื่น ๆ ในทุกสถานที่ นอกจากนี้ยังสามารถแบ่งตามลักษณะการทำงาน ได้อีก 2 ประเภท คือ

2.1 มัคคุเทศก์ประจำ เป็นมัคคุเทศก์ที่ทำงานประจำอยู่กับบริษัทใดบริษัทหนึ่ง อาจได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนหรือเป็นครั้งของการทำงาน

2.2 มัคคุเทศก์อิสระ เป็นมัคคุเทศก์ที่ไม่ได้ทำงานประจำอยู่กับบริษัทใด โดยเฉพาะสามารถรับงานได้ทั่วไป

ประเภทของบัตรอนุญาต

การแบ่งประเภทตามบัตรอนุญาต ซึ่งได้ใช้กันอย่างแพร่หลายโดยการใช้เรียกตามประเภทและสีของบัตร ซึ่งจะสามารถบ่งบอกขอบเขตและพื้นที่ในการปฏิบัติของมัคคุเทศก์ได้และใช้กันอยู่โดยทั่วไป

มัคคุเทศก์ทั่วไป ซึ่งมี 2 ชนิดคือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงิน เป็นมัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร และมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรสีบรอนซ์ทอง เป็นมัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยสามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

มัคคุเทศก์เฉพาะมี 8 ชนิด คือ

มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศเฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตร และจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ

มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย - เฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ

มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรสีเขียว นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า

มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) บัตรสีแดง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปวัฒนธรรม ได้ทั่วราชอาณาจักร คุณสมบัติเฉพาะของมัคคุเทศก์บัตรสีแดงต้องจบการศึกษาในสาขาสังคมศาสตร์หรือมนุษยศาสตร์ ระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกและเคยเป็นวิทยากรภาคการศึกษาในสถานศึกษาในหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ ซึ่งจัดโดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษามาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี

มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรสีส้ม นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเล

มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลือง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเลหรือเกาะต่าง ๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล

มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรสีม่วง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ เฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้บนบัตร

มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัตรสีน้ำตาล นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้ในบัตรเท่านั้น

2.5.2 บทบาทของมัคคุเทศก์ (Roles of Tour Guide)

มัคคุเทศก์ควรมีบทบาทของบุคคลหลายอาชีพพร้อมกัน ได้แก่ บทบาทของครู นักจิตวิทยา นักแสดงและนักการทูต ซึ่งมัคคุเทศก์สามารถใช้บทบาทแต่ละอย่างนั้น ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน

2.5.2.1 บทบาทของครู มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่อธิบายเรื่องราวต่าง ๆ ทางด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปะ วัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ พร้อมทั้งการตอบคำถามนักท่องเที่ยวในบางครั้ง ทำนองเดียวกันกับที่ครูให้ความรู้แก่ศิษย์ ฉะนั้นจึงต้องมีความรอบรู้ ทั้งในด้านเนื้อหาและวิธีการถ่ายทอดความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5.2.2 บทบาทของนักจิตวิทยา มัคคุเทศก์จะต้องรู้จักจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไรมากน้อยเพียงใด ซึ่งความต้องการนั้นจะแตกต่างกันตามวัย ฐานะพื้นความรู้และอาชีพของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจจะไม่ค่อยสนใจในด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมมากนัก แต่สนใจในด้านความสนุกสนานบันเทิงมากกว่า ในขณะที่นักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจต้องการความรู้เกี่ยวกับด้านประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้ง การเดินทางที่ยาวนานและเหนื่อยเกินไป อาจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเมื่อยล้าหรือเหนื่อยหน่าย ไม่สนใจฟังคำอธิบายของมัคคุเทศก์ ถึงแม้ว่ามัคคุเทศก์จะพยายามอธิบายให้สนุกสนานก็ตาม สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่มัคคุเทศก์จะต้องคอยสังเกตจากการตอบสนองของนักท่องเที่ยว และพยายามปรับการปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์

2.5.2.3 บทบาทของนักแสดง ในการนำเที่ยวมัคคุเทศก์จะต้องสวมบทบาทของนักแสดงในบางครั้ง เพื่อสร้างบรรยากาศการนำเที่ยวให้มีชีวิตชีวายิ่งขึ้น เช่น มีการร้องเพลง เล่นเครื่องดนตรีบางชิ้น เล่าเรื่องตลกขบขันที่ไม่หยาบโล้น การเล่นเกมส์ต่าง ๆ และควรมีทักษะในการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองและความสนุกสนาน ขณะเดินทางในยานพาหนะหรือในการพักผ่อน แต่ทั้งนี้ต้องดูแลความเหมาะสมพอควรและการตอบสนองของนักท่องเที่ยวด้วยว่า ต้องการความสนุกสนานความบันเทิงหรือต้องการความสงบ

2.5.2.4 บทบาทของนักการทูต มัคคุเทศก์ต้องรู้ว่า ควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศหรือท้องถิ่นของตนให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างไร จึงจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญของมรดกทางธรรมชาติและทางวัฒนธรรมที่มีอยู่ในประเทศหรือในท้องถิ่นนั้น ๆ สิ่งที่มัคคุเทศก์พึงต้องระมัดระวังเป็นอย่างยิ่งคือ การไม่กล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาอาการอันเป็นการลบหลู่ดูหมิ่น สถาบัน หรือบุคคลใดอย่างเด็ดขาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันชาติ ศาสนา

พระมหากษัตริย์ ไม่ว่าจะ เป็นของประเทศไทยหรือของประเทศใด ๆ ก็ตาม รวมทั้งไม่ดำเนินคดียื่น พูดยาเสพติดหรือพุดจาดลกขบขันเกินความพอดีในเรื่องที่เกี่ยวกับประเทศไทยหรือบุคคลสำคัญใด ๆ

2.5.3 หน้าทีของมัคคุเทศก์

2.5.3.1 ดูแลสภาพรถหรือยานพาหนะว่าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เพื่อความปลอดภัยก่อนที่ จะไปรับท่องเที่ยว ตรวจสอบอุปกรณ์และสิ่งของต่าง ๆ ที่ใช้ในการนำเที่ยว เช่น เครื่องขยายเสียง บัตรเข้าชมสถานที่ ฯลฯ

2.5.3.2 รับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมและจุดนัดพบ ตามที่กำหนดไว้ให้ครบถ้วนตาม จำนวน มิฉะนั้นอาจถูกนักท่องเที่ยวฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายได้

2.5.3.3 นำท่องเที่ยวไปตามรายการที่ระบุไว้อย่างเคร่งครัด หากจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง รายการ ต้องแจ้งเหตุผลหรือขอความเห็นชอบจากนักท่องเที่ยวก่อน

2.5.3.4 พยายามอธิบายให้ข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และความเพลิดเพลิน และทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าได้ประโยชน์จากมัคคุเทศก์

2.5.3.5 ดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ให้คำแนะนำนักท่องเที่ยว ระมัดระวังการโจรกรรมและอุบัติเหตุจราจร ในขณะที่เดินทางชมสถานที่ต่าง ๆ

2.5.3.6 ดูแลเรื่องอาหารการกิน การใช้ห้องน้ำ การเข้าชมสถานที่ต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว ในระหว่างการเดินทาง

2.5.3.7 ส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมหรือจุดสุดท้ายของการท่องเที่ยว โดยพยายาม รักษาเวลาให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในรายการ เพื่อป้องกันการพลาดเวลาอาจก่อความเสียหายแก่ นักท่องเที่ยวได้ เช่น นักท่องเที่ยวไปขึ้นเครื่องบินไม่ทัน

อรุณศรี (2544, 120 - 125) สรุปหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ไว้ดังนี้

1. นำนักท่องเที่ยวไปเที่ยวชมสถานที่ต่าง ๆ พร้อมทั้งให้คำอธิบายเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับ สถานที่นั้น เช่น เรื่องของบุคคล สถานที่ ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม ประเพณี วิถีชีวิต ฯลฯ

2. ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทยและความเป็นไทยอย่างถูกต้องและเหมาะสมแก่นักท่องเที่ยว

3. ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ประทับใจและมีความสุขกับการที่ได้เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย และต้องการกลับมาเยือนประเทศไทยอีก

4. ดูแลทุกข์สุขของนักท่องเที่ยว บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในเรื่องต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวพำนักอยู่ในประเทศไทยและอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของตน

5. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศตามกรอบจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ที่กำหนดโดยสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ

มัคคุเทศก์กับการแสดงบทบาททศวรรษวัฒนธรรม

มัคคุเทศก์นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะมัคคุเทศก์คือทูตแห่งไมตรีจิต มิตรภาพ เป็นผู้เชิดชูภาพลักษณ์ของประเทศและวัฒนธรรมของคนในชาติ ให้เกิดความเข้าใจแจ่มชัดแก่นักท่องเที่ยว

ผู้มาเยือน งานมัคคุเทศก์จึงมีใช้งานอาชีพเพียงเพื่อหารายได้ให้ตนเองเท่านั้น แต่เป็นงานที่ผนวกเอาความรับผิดชอบต่อชื่อเสียง เกียรติคุณของประเทศชาติเข้าไว้ด้วย (อรุณศรี, 2544: 22)

การที่มัคคุเทศก์ได้รับการเปรียบเทียบกับเป็นเสมือนทูตวัฒนธรรมของชาติไทยนั้นเป็นไปด้วยลักษณะหน้าที่การทำงานของมัคคุเทศก์ ดังความคิดเห็นต่อไปนี้

เสรี (2537: 5) อดีตผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กล่าวว่า "...มัคคุเทศก์ได้รับการยกย่องว่าเป็นทูตวัฒนธรรมและได้รับเกียรติโดยวิชาชีพว่าเป็นตัวแทนของคนไทยในการที่จะเผยแพร่ชื่อเสียงและวัฒนธรรมอันดีงามของประเทศต่อชาวต่างประเทศ เพราะมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีโอกาสอยู่ใกล้ชิดกับชาวต่างประเทศมากกว่าคนในอาชีพอื่น จึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับประเทศในทุกแง่มุม รู้การเคลื่อนไหวต่าง ๆ เป็นอย่างดีและที่สำคัญต้องมีจริยธรรม รู้ผิดชอบชั่วดี ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและมีจิตสำนึกที่ดีการเป็นเจ้าของบ้าน เป็นตัวแทนของประเทศ เป็นผู้ให้บริการที่สามารถสร้างความประทับใจและจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาอีก ตลอดจนช่วยประชาสัมพันธ์ถึงความดีงามของประเทศไทย เพื่อให้มีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น จึงจะถือได้ว่ามัคคุเทศก์ได้ใช้วิชาชีพมัคคุเทศก์เป็นเครื่องมือหาเลี้ยงชีพและรับใช้ชาติอย่างมีเกียรติ..."

วิศิษฐ์ (2537: 6) ได้กล่าวถึงมัคคุเทศก์ว่า "...มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการรังสรรค์สัมพันธ์ภาพระหว่างมนุษย์ต่างวัฒนธรรม เป็นบทบาทการถ่ายทอดจิตวิญญาณและวิถีชีวิตของผู้คนกลุ่มหนึ่งไปสู่อีกกลุ่มหนึ่ง ในความหมายการเป็นมัคคุเทศก์ จึงเป็นมากกว่าการหาเลี้ยงชีพ มัคคุเทศก์เป็นศิลปะของการนำศาสตร์ต่าง ๆ มาประมวลเพื่อถ่ายทอดและเชื่อมประสบการณ์ของมนุษย์ที่มีความแตกต่างกันทางด้านชนบทรเพณีและวัฒนธรรม มัคคุเทศก์จึงเปรียบเป็นทูตทางวัฒนธรรมที่เป็นตัวแทนของคนทั้งชาติที่จะสร้างความภาคภูมิใจและความประทับใจกับผู้มาเยือน..."

ธนากร (2544: 44) มัคคุเทศก์อาชีพดีเด่น ปี 2543 กล่าวถึงบทบาทของมัคคุเทศก์ไว้ว่า "...มัคคุเทศก์สำคัญต่อการท่องเที่ยวมาก นักท่องเที่ยวเข้ามาประเทศไทยสัมผัสกับคน ๆ เดียวคือมัคคุเทศก์ บริษัททัวร์ พนักงานต้อนรับ คนขายของตามร้านอาหาร ตามโรงแรม ประชาชนคนไทย ฯลฯ เขาสัมผัสเพียงประเดี้ยวประดำวเท่านั้น แต่คนที่เขาสัมผัสอยู่ตลอดเวลาของการมาเที่ยวเมืองไทยคือมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์จึงเปรียบเสมือนทูตวัฒนธรรมที่จะทำให้นักท่องเที่ยวชอบหรือไม่ชอบประเทศไทยได้ เป็นผู้ที่ถ่ายทอดความเป็นไทยให้นักท่องเที่ยวได้ทราบ ซึ่งเขาจะประทับใจหรือไม่ กลับมาเที่ยวเมืองไทยอีกครั้งหรือไม่ นั้น มัคคุเทศก์เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ..."

จุฑามาศ (2546: 6) ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กล่าวถึง มัคคุเทศก์ว่า "...เป็นอาชีพสำคัญที่สามารถถ่ายทอดเรื่องราวความเป็นมาของประเทศไทย ทั้งในเรื่องของประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตและความเป็นไปของสังคมไทยในปัจจุบันได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างประทับใจ เพื่อที่เขาจะได้กลับมาเยี่ยมเยือนประเทศไทยอีกในอนาคต..."

ด้วยทัศนะของผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์หลายท่านได้แสดงความคิดเห็นที่พ้องต้องกันว่า มัคคุเทศก์คือ ทูตวัฒนธรรม เป็นผู้ซึ่งต้องสวมบทบาทจะต้องมีความรับผิดชอบ มีความตระหนัก

และมีทัศนคติที่ดีกับงานอาชีพนี้ จึงจะเหมาะสมกับบทบาทของทศวรรษธรรมที่แท้จริง ถึงแม้ว่าความหมายของทศวรรษธรรมยังไม่มีบัญญัติไว้อย่างชัดเจนในเอกสาร ตำราอ้างอิงใด ๆ แต่เนื่องจากลักษณะของบทบาท หน้าที่ของมัคคุเทศก์ ย่อมแสดงถึงการเป็นเสมือนทศวรรษธรรมได้ หมายถึง มัคคุเทศก์เป็นผู้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำหน้าที่บริการ มีกิริยา มารยาท ความประพฤติที่ดี กระทำหน้าที่ด้วยความรู้ ความสามารถ มีจรรยาบรรณตามที่ได้กำหนด และมีการใช้โอกาสในการทำหน้าที่มัคคุเทศก์เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย เป็นผู้ให้ข้อมูลที่ให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้จักความเข้าใจอันดีต่อคนไทย สังคมไทย เป็นผู้รักษาภาพพจน์ที่ดีของประเทศ มีจิตสำนึกในการสืบสานและอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของชาติ

จากที่กล่าวข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่า บทบาทคาดหวังของการเป็นทศวรรษธรรมของมัคคุเทศก์ที่สำคัญ มีสรุปได้ดังนี้ การสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อประเทศชาติ ทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่และขนบธรรมเนียมประเพณีของไทย ทำให้เข้าใจสถาบันที่สำคัญของชาติอย่างถูกต้อง เป็นตัวแทนของคนไทยในการเผยแพร่ชื่อเสียงและวัฒนธรรมอันดีงามของประเทศต่อชาวต่างประเทศ มีความรู้เกี่ยวกับประเทศในทุกแง่มุม รู้การเคลื่อนไหวต่าง ๆ เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดีในการเป็นเจ้าของบ้านสร้างความประทับใจและจงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาเยือนอยู่เสมอ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศไทยพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการพัฒนาตนเองและสร้างโอกาสในการศึกษา โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการฝึกอบรมในรูปแบบของคอมพิวเตอร์ช่วยสอนหรือการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายกับกลุ่มเป้าหมายในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

นิรุท (2542) ได้ทำการวิจัยเพื่อพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์เพื่อการฝึกอบรมแบบไฮเปอร์มีเดียและเปรียบเทียบผลการเรียนรู้จากการฝึกอบรมโดยใช้บทเรียนคอมพิวเตอร์ เพื่อการฝึกอบรมแบบไฮเปอร์มีเดียกับการฝึกอบรมโดยใช้วิธีปกติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานใหม่ของธนาคารแห่งประเทศไทยทุกคนที่เข้าทำงานระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม - 31 ธันวาคม 2541 จำนวน 53 คน แล้วสุ่มแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 33 คน กลุ่มควบคุม 20 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ t-test Independent ในการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมระหว่างการฝึกอบรมของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมส่วนการหาประสิทธิภาพเครื่องมือใช้เกณฑ์กำหนด 90/90 ผลการวิจัยพบว่า 1) บทเรียนคอมพิวเตอร์แบบไฮเปอร์มีเดียเพื่อการฝึกอบรมเรื่อง การบริหารงานภายในธนาคารแห่งประเทศไทย มีประสิทธิภาพ 91/91 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์กำหนด 90/90 2) ผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์แบบไฮเปอร์มีเดีย เพื่อการฝึกอบรมสูงกว่าผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมโดยใช้วิธีปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชาบีน่า (2545) ได้ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ของไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บสำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย ปัญหาการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บสำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย และความต้องการการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บสำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ของไทยของไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ จำนวน 112 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามแบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกต วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่า 1. สภาพการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บส่วนใหญ่ธนาคารมีหน่วยงานที่ประสานการทำงานระหว่างด้านการพัฒนาบุคลากรและด้านเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการลงทุนของธนาคาร ซึ่งรับผิดชอบในการผลิตและการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร โดยมีทางเลือกจากบริษัทผู้ผลิตที่มีระบบการจัดการการเรียนรู้ (Learning Management System) ที่ธนาคารได้จัดซื้อโปรแกรมการอบรมบนเว็บแบบสำเร็จรูป แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานของธนาคาร ซึ่งทางธนาคารเป็นผู้กำหนดเนื้อหาในโปรแกรมการอบรมบนเว็บเอง จะเน้นหลักสูตรพื้นฐานของการอบรมที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน ในหลักสูตรด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ การคำนวณ ด้านการบริหารทั่วไป พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้ในผลผลิตหลักและการให้บริการด้านต่างๆ ของธนาคาร ซึ่งอยู่ในระหว่างการทดสอบและเลือกเนื้อหาหลักสูตรที่สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารในการอบรมพนักงาน 2. ปัญหาการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บส่วนใหญ่คืองบประมาณสนับสนุนด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการอบรมบนเว็บขาดบุคลากรด้านการผลิตและทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของผู้เข้ารับการอบรมพนักงานของธนาคารส่วนใหญ่ไม่มีเวลาในการอบรมเนื่องจากมีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบหลายด้าน 3. ความต้องการการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บส่วนใหญ่ งบประมาณสนับสนุนด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการอบรมบนเว็บ บุคลากรที่มีความสามารถด้านการผลิตในสาขาต่าง ๆ เช่น โปรแกรมเมอร์ กราฟิกดีไซน์ ผู้เชี่ยวชาญเนื้อหา มีหลักสูตรการอบรมที่เป็นภาษาไทยบ้าง และมีวิทยากรประจำหลักสูตรคอยให้คำปรึกษาตลอดระยะเวลาการอบรม

เสรี (2551: 20) ได้สรุปว่า การเรียนรู้ผ่านเครือข่ายเป็นรูปแบบการจัดการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เป็นผลจากการผสมผสานของเทคโนโลยีเว็บกับการออกแบบการเรียนการสอนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ด้วยการนำเสนอสื่อหลายมิติ เช่น ข้อความ เสียง วิดิทัศน์ ภาพกราฟิก และภาพเคลื่อนไหว ใช้การเผยแพร่ผ่านเครื่องมือและทรัพยากรของอินเทอร์เน็ตและเว็ลด์ ไซด์ เว็บด้วยการออกแบบและสร้างเป็นเว็บ เพื่อการเรียนรู้ เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดความรู้ สนับสนุน และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในมิติที่ไม่มีขอบเขตจำกัดด้วยระยะทางและเวลาที่แตกต่างกัน

เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายที่สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา ผู้สอนกับผู้เรียนหรือผู้เรียนกับผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ได้โดยผ่านระยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกัน ซึ่งกระบวนการเรียนรู้ที่จัดขึ้นผ่านเว็บนี้อาจเป็นทั้งหมดหรือบางส่วนของกระบวนการเรียนรู้ก็ได้

2.6.1 งานวิจัยต่างประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยในต่างประเทศพบว่าวิจัยในต่างประเทศได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการฝึกอบรมในรูปแบบของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการพัฒนาตนเองหลายรูปแบบด้วยกัน เพื่อสร้างโอกาสในการศึกษาด้วยตนเอง และเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพสำหรับการพัฒนาประเทศ โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมที่เรียกว่าการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และจากการศึกษาพบผลงานวิจัยที่น่าสนใจเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการนำมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรของไทยดังนี้

Aljadaani (2000) ได้ศึกษางานวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความเข้าใจของผู้เข้ารับการอบรมจากการเรียนรู้ด้วยวิธีการส่งผ่านเว็บและวิธีการส่งแบบดั้งเดิม (ประเพณีนิยม) ในผู้นำบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ภาคตะวันตกกลางของสหรัฐอเมริกา กลุ่มประชากรคือ พนักงานบริษัท ใช้วิธีการทดลองโดยแบ่งออกเป็นกลุ่มเรียนผ่านเว็บกับกลุ่มที่เรียนกับรูปแบบเดิมแล้วนำมาเปรียบเทียบ ผลการทดสอบระบุว่า : ไม่มีความสัมพันธ์แตกต่างระหว่างวิธีการส่งการอบรมผ่านเว็บ (Web-based Training) และวิธีการส่งการอบรมแบบประเพณีนิยม (Conventional-based) ในโปรแกรมการอบรมทั้ง 2 โปรแกรมบนพื้นฐานของการเลือกข้อมูลจากการศึกษากลุ่มแบบประเพณีนิยมและกลุ่มอบรมผ่านเว็บผลที่ออกมา จากผลสัมฤทธิ์ที่ได้มาจากการเรียนรู้เหมือนกัน (ไม่แตกต่างกัน) โดยใช้สถิติ t-test Independent ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ถึงแม้ผลลัพธ์แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างทั้งสองกลุ่มแต่กลุ่มที่อบรมผ่านเว็บจากรายงานพบว่าเกือบทุก ๆ คำถาม ในการสำรวจกลุ่มการอบรมผ่านเว็บมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า งานวิจัยนี้มีจุดเด่นคือผลลัพธ์ของการศึกษานี้จะช่วยตัดสินใจการอบรมผ่านเว็บที่จะใช้ส่งรายวิชาอื่น ๆ ที่มีลักษณะเหมือนกันนี้

Schmeeckle (2000) ได้ทำการวิจัยเรื่องการอบรมออนไลน์ : การประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการอบรมการบังคับใช้กฎหมายของฝ่ายบุคคลบนอินเทอร์เน็ตได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเป็นการประเมินรูปแบบการอบรมออนไลน์ที่นำมาใช้เพื่อพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงานว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเทียบเท่าหรือดีกว่าการอบรมในห้องเรียนแบบเดิมอย่างไรบ้าง กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่ม โดยแบ่งเป็นกลุ่มที่เรียนออนไลน์และกลุ่มที่เรียนด้วยวิธีการอบรมภายในห้องเรียนผลของงานวิจัยระบุว่า การอบรมออนไลน์มีประสิทธิภาพเท่ากับวิธีการสอนภายในห้องเรียนและมีประสิทธิภาพมากกว่าการเรียนในห้องเรียนความสำคัญในการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นไม่มีแตกต่างกันระหว่างกลุ่มทั้ง 2 กลุ่ม แต่การอบรมออนไลน์ช่วยลดเวลาในการเรียนเกือบครึ่งหนึ่งของเวลาในการเรียนการสอนปกติและมีราคาต่ำกว่า กลุ่มที่เรียนในห้องเรียนมีแรงจูงใจมากกว่าและมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการสอนมากกว่ากลุ่มออนไลน์ ผลลัพธ์เป็นคุณสมบัติเฉพาะเจาะจงพิเศษสำหรับผู้หญิงในกลุ่มออนไลน์นี้เป็นข้อเสียที่ผู้เข้าอบรมได้ชี้แจงถึงข้อเสียของการอบรมออนไลน์มีเดีย

ที่นำมาใช้ในการอบรมออนไลน์ ในด้านของเวลาในการสอน แรงจูงใจ และเจตคติของมัลติมีเดีย ผลระบุว่าไม่มีความแตกต่างกันในการปฏิบัติของผู้เรียน โดยดูจากคะแนนการทดสอบซึ่งเมื่อพวกเขาได้รับการอบรมด้วย text อย่างเดียว เสียง หรือภาพ แรงจูงใจ เจตคติและความลึกของการเรียนรู้ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มแต่กลุ่มที่เรียนด้วยข้อความ (Text) อย่างเดียว รายวิชาที่มีความสมบูรณ์ในเวลาที่น้อยลดกว่ากลุ่มอื่น ๆ นี้ไม่ใช่เป็นการสนับสนุนว่าวิดีโอทัศน์เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้แรงจูงใจและเจตคติแต่สนับสนุนกว่าข้อความอย่างเดียวก็เป็นเงื่อนไขที่มีประสิทธิภาพได้

Osmond (2002) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการอบรมกราฟิกการสื่อสาร : การเปรียบเทียบรายละเอียดความรู้และสถิติของผู้เรียนระหว่างนั่งเรียนด้วยวิธีการส่งผ่านเว็บกับกลุ่มประชากร คือ พนักงานในอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์จาก 3 บริษัท ได้แก่ แคลลิฟอร์เนียใต้ แคลลิฟอร์เนียเหนือ San Luis Obispo โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบวิธีการส่งการอบรมรูปแบบเดิมกับวิธีทางเลือกใหม่ในการส่งวิธีการอบรมผ่านเว็บในอุตสาหกรรมการสื่อสารดำเนินการโดยการสุ่มเลือกจากรายชื่อสมาชิกของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ของแคลลิฟอร์เนียใต้และอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ของแคลลิฟอร์เนียเหนือเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมของบริษัทสิ่งพิมพ์ที่เมือง San Luis Obispo แล้วทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างมาจำนวน 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ให้เรียนแบบนั่งเรียนในห้องอบรม (On-site Training) และอีกกลุ่มหนึ่งให้เป็นกลุ่มที่อบรมผ่านเว็บ (Web-based Training) เนื้อหาที่ใช้คือหลักสูตรทักษะพื้นฐานทางด้านศิลปะกราฟิกซึ่งใช้ทั้งสองกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างในการทดลองดังนี้ กลุ่มที่ 1 จำนวน 12 คน เรียนแบบนั่งเรียนในห้องอบรม (On-site Training) กลุ่มที่ 2 จำนวน 9 คน เรียนแบบอบรมผ่านเว็บ (Web-based Training) การวัดดูที่ความแตกต่างของคะแนนระหว่างก่อนและหลังการทดลอง และคำถามเชิงคุณภาพผลจากการทดลองพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่าง 2 กลุ่ม สำหรับความรู้ที่ได้รับหรือสถิติของผู้เรียน เพราะไม่มีความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม จึงสรุปได้ว่าการอบรมผ่านเว็บเป็นทางเลือกหนึ่งในการอบรมสำหรับอุตสาหกรรมการสื่อสารพนักงานสามารถเรียนได้มากและมีความพอใจกับวิธีการอบรมออนไลน์สามารถบรรลุผลสำเร็จผ่านวิธีการอบรมในสภาพแวดล้อมในห้องเรียนได้

Rebecca (2000) ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาการควบคุมผู้เรียนและการสังเคราะห์การรับรู้ โดยใช้โปรแกรมการอบรมผ่านเว็บ การศึกษาครั้งนี้จะนำเสนอในส่วนของการใช้การอบรมผ่านเว็บเพื่อสำรวจรูปแบบของพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมที่มีส่วนในการดึงดูดความสนใจในการศึกษา ข้อมูลข่าวสารการปฏิบัติและผลย้อนกลับในการออกแบบองค์ประกอบทั้ง 4 อย่างนี้ได้นำไปใช้ในการจัดการกับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีผู้ควบคุมตรวจตรา (มีคนช่วยเหลือ) การสังเคราะห์การเรียนรู้ (Meta Cognitive Monitoring) กับกลุ่มที่ควบคุมการสังเคราะห์การเรียนรู้ (Meta Cognitive Control)

ผลการวิจัยพบว่า สำหรับพฤติกรรมในการอบรมผลออกมาประกอบด้วยการเรียนรู้ ความคาดหวังในตนเองและผลงานหรือการกระทำการกระตุ้นของการสังเคราะห์การเรียนรู้และควบคุม

การสังเคราะห์การเรียนรู้ไม่ได้ก่อให้เกิดผลตามที่กำหนดไว้ (รูปแบบทั้งการตรวจตราและควบคุมไม่ได้ส่งผลต่อการเรียนรู้ ความคาดหวังในตนเองและผลงาน) การอบรมที่ผู้เรียนมีโอกาสสามารถควบคุมการเรียนรู้ด้วยตนเองได้และก่อให้เกิดผลย้อนกลับในความก้าวหน้าสามารถอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ที่กระตือรือร้นของผู้ใหญ่ได้

Rebecca (2003) ได้วิจัยเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคลในส่วนของแรงจูงใจระหว่างในการอบรมทางไกล : อิทธิพลของเป้าหมายและผลการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบขององค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจแต่ละบุคคลที่สัมพันธ์กับการอบรมทางไกล ผลเป็นอย่างไรผู้เข้าอบรมมีความคาดหวังในตนเองและเป้าหมายในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมเป็นการกำหนดอิทธิพลที่มีระดับแรงจูงใจและความสำเร็จในการอบรมทางไกล ในการศึกษาครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่าง 111 คน ในการจัดการทดสอบรูปแบบการอบรม กลุ่ม 1 ผู้เข้าอบรมจำนวน 55 คน ที่อบรมผ่านรูปแบบการอบรมผ่านเว็บสมบูรณแบบรายวิชาบนโครงการจัดการทักษะ เปรียบเทียบกับกลุ่มผู้เข้าอบรม กลุ่มที่ จำนวน 61 คน อบรมในรายวิชาที่เหมือนกันแต่เป็นการอบรมภายในสภาพแวดล้อมในห้องเรียน

ผลการวิจัยพบว่าทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันระหว่างการอบรมด้วยการอบรมผ่านเว็บและอบรมภายในสภาพแวดล้อมห้องเรียน ผลการอบรมได้ศึกษาในส่วนของ การอธิบายความรู้ (ทดสอบความรู้) รายงานการเรียนรู้ด้วยตนเอง การตอบสนองและความคาดหวังของตนเองเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ลำดับของความก้าวหน้าในการวิเคราะห์แสดงว่า แรงจูงใจของผู้เรียนสัมพันธ์กับการทำนายของผลรายงานการอบรมด้วยตนเอง สำหรับกลุ่มการอบรมผ่านเว็บหลังจากได้มีการควบคุมสำหรับประชากรประสบการณ์ก่อนและวิธีการอบรมที่ชอบมากกว่าแรงจูงใจในการเรียนไม่มีอย่างไรก็ตามการทำนายของผลการแสดงบนการอธิบายความรู้ในการทดสอบ

การศึกษาครั้งนี้พบว่า การสนับสนุนสำหรับเสนอข้อเรียกร้ององค์ประกอบความแตกต่างของแต่ละบุคคลจะแสดงให้เห็นถึงการทำนายของแรงจูงใจในรูปแบบการอบรมแบบเดิมที่ผ่านมา อิทธิพลของงานวิจัยของแรงจูงใจในการจัดการสำหรับการอบรมทางไกลความสม่ำเสมอถูกกำหนดด้วยความคาดหวังของตนเอง เกี่ยวกับการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีและเป้าหมายหลักคือ สภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้ที่มีผลทางบวกในการทำนายของแรงจูงใจเกี่ยวกับการเรียน ถึงแม้ว่าความคาดหวังในตนเองเกี่ยวกับการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีมีความเกี่ยวข้องกัน โดยตรงกับการทำนายของการตอบสนองและการประยุกต์ความคาดหวังในตนเองและความสัมพันธ์บางส่วนระดับกลางโดยแรงจูงใจในการเรียน

งานวิจัยนี้ทำให้เราทราบถึงคุณสมบัติของความเข้าใจที่ดีของโครงสร้างแรงจูงใจเนื้อหาข้อความและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของการอบรมและปฏิสัมพันธ์ของบุคคลแนะนำสำหรับการอบรมทางไกลการปฏิบัติและการวิจัยในอนาคต

Brown (2002 อ้างถึงใน Rebecca, 2003) กล่าวว่าเนื่องจากการอบรมทางไกลผู้เรียนจะต้องมีการควบคุมการเรียนรู้ด้วยตนเองและเลือกเนื้อหา กิจกรรม ซึ่งเป็นความแตกต่างระหว่างบุคคล

ที่ส่งผลต่อผลการเรียนรู้ที่ออกมา ดังนั้นทฤษฎีการควบคุมผู้เรียนและงานวิจัยที่เกี่ยวกับลักษณะของแต่ละบุคคลจึงส่งผลต่อการอบรมทางไกล

การควบคุมตนเองประกอบด้วย การเลือกเนื้อหา การลำดับการศึกษา กิจกรรมที่จะกระทำ สถานที่ที่จะเรียนรู้

Skinder (1997) ได้ศึกษาถึงการนำเว็บมาใช้ในการเรียนการสอนโดยนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการที่เป็นแหล่งข้อมูลในการอ้างอิงและค้นหาในการทำวิจัยได้เป็นอย่างดี

Andrea, et al. (2003) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบสำหรับการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบเปิดและมีความยืดหยุ่นที่ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ของบริษัทและความต้องการการพบปะกันในการเรียนรู้ของพนักงานในบริษัท โดยกลุ่มเป้าหมายคือพนักงานบริษัท

จากการศึกษาพบว่า โครงสร้างของการอบรมที่เป็นมาตรฐานของเนื้อหาและลักษณะที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้เรียนประกอบไปด้วย

1. ผู้ใช้โครงสร้างการอบรม ประกอบด้วย

1.1 ผู้เข้าอบรม

1.2 ผู้ให้การอบรมหรือติวเตอร์

1.3 ผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษา

1.4 ระบบการบริหารจัดการของรูปแบบการฝึกอบรม

2. โครงสร้างการอบรมเกี่ยวกับเป้าหมายของการศึกษา ประกอบด้วย

2.1 การศึกษาสำหรับผู้เริ่มต้น

2.2 การศึกษาต่อเนื่องสำหรับการพัฒนาความสามารถและการผสมผสาน

2.3 การช่วยเหลือลูกค้า

3. ยุทธศาสตร์ในการเรียนประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ในการเรียนและวิธีการเป็นการสนับสนุน ได้แก่ การเรียนด้วยตนเอง ห้องเรียนเสมือนจริงที่มงานและการเรียนในเวลาเดียวกัน

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่ใช้ในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในหน่วยงานเป็นการฝึกเพื่ออาชีพ

Barron (2001) ได้ศึกษาเรื่องการควบคุมการเรียนรู้ออนไลน์เกี่ยวกับองค์ประกอบของการเรียนรู้ผ่านเว็บ ผลการวิจัยเทคโนโลยีการเรียนรู้ออนไลน์จะเริ่มต้นการใช้เทคโนโลยีมาตรฐานทั่ว ๆ ไป และโครงสร้างของวิธีการส่งบนอินเทอร์เน็ต ความคิดสำหรับวิธีการส่งการอบรมผ่านเว็บประกอบด้วย ระบบการติดต่อสื่อสารในเวลาเดียวกันแต่ต่างสถานที่การกระจายบริษัทที่มีกิจการในหลาย ๆ ประเทศ ทุนส่วนบุคคล รายการรายวิชา ที่ปรึกษา

Beaudin (2000) ได้ศึกษาเรื่องการส่งการสัมมนาระยะสั้นและการประชุมปฏิบัติการของชาวนาและเจ้าของฟาร์มปศุสัตว์ด้วยเทคโนโลยีออนไลน์ที่มีช่องทางความเร็วต่ำ กลุ่มประชากรคือ ผู้สอนออนไลน์จำนวน 153 คน โดยใช้วิธีการใช้การตอบแบบสอบถามบนเว็บไซต์ จากการตอบคำถามผ่านทางเว็บไซต์ได้มีการระบุไว้ 3 เทคโนโลยีที่ใช้ช่องทางความเร็วต่ำโดยพวกเขาใช้สำหรับการสัมมนาระยะสั้นการทำงานเชิงปฏิบัติการประกอบด้วย

1. เว็บไซต์ที่มีการอภิปรายแบบการติดต่อสื่อสารในต่างเวลาและต่างเวลากัน
2. เว็บไซต์อย่างเดียว
3. เว็บการอบรมกับการอภิปรายแบบการติดต่อสื่อสารในเวลาเดียวกันและต่างเวลากัน
4. กราฟิกมีขนาดเล็กกว่า 50 กิโลไบต์ และอภิปรายในเวลาเดียวกันต่างสถานที่ที่มีระดับการรับที่ต่ำกว่า

Bonk (2002) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการอบรมออนไลน์ในโลกออนไลน์จากหน่วยงานที่มีการใช้วิธีการอบรมผ่านเว็บไซต์วิธีการสำรวจผ่านเว็บโดยการสำรวจเว็บเบส ระหว่างเดือนเมษายนถึงพฤษภาคม ปี 2001 จาก 201 คน คำตอบพบว่าเนื้อหาที่ใช้ในการอบรมออนไลน์คือ การประยุกต์คอมพิวเตอร์ ทักษะด้านเทคนิคและทักษะที่สัมพันธ์กับงานซึ่งเป็นรูปแบบทั่ว ๆ ไปมาจากการอบรมออนไลน์ จากงานวิจัยนี้ทำให้เราทราบถึงแนวโน้มของการอบรมผ่านเว็บทั่วโลกว่าเป็นอย่างไร

Daghita, et al. (2002) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ : การมาพบปะกันของผู้ใช้ในส่วนของผู้ใช้เอง กลุ่มเป้าหมายคือผู้คนที่มาใช้ห้องสมุดซึ่งจากการสำรวจของห้องสมุดได้ทำการสำรวจรูปแบบการให้บริการว่าผู้ใช้นิยมชมชอบรูปแบบไหน

ผลที่ได้รับจากการสำรวจข้อมูลจากลูกค้า ว่าชอบการเรียนรู้รูปแบบไหนมากกว่า จำนวนคนโดยส่วนใหญ่ 50% ของการสำรวจที่มีส่วนร่วมนี้ ตอบว่าชอบการอบรมผ่านเว็บมากกว่า กลุ่มมือการอบรม (18%) และสัมมนา (13%) เอกสารแนะนำ (9%) และบุคลากรที่ช่วยในการติวเตอร์ (9%) และผู้ตอบแบบสำรวจมีความรู้สึกที่อึดอัดและยุ่งยากเกี่ยวกับการเข้ามาใช้ข้อมูลข่าวสารและการใช้แหล่งทรัพยากรที่ตรงกับความต้องการของตนเอง เมื่อเป็นเช่นนี้ทางห้องสมุดจึงได้พิจารณาให้มีทีมออกแบบการสอนและดำเนินการเกี่ยวกับเว็บช่วยสอนให้มีความชัดเจนและให้ความสะดวกสบายกับผู้ใช้และสามารถที่จะให้ผู้ใช้ในสถานที่ใด เมื่อไร เวลาไหนก็ได้ โดยมีขั้นตอนของการออกแบบดังนี้

1. สร้างรายวิชา (Course Building)
2. ใช้เครื่องมือเว็บประพันธ์ชื่อ แสดงรายการที่สร้างขึ้นมาในการทดลองภายในแสดงรายการที่สร้างขึ้นมาจะมีทีมพัฒนา นำไปทดลองและฐานข้อมูลในการสนับสนุนเป็นห้องสมุดและซอฟต์แวร์ในการจัดการ นอกจากนี้ยังมีส่วนเสริมในเรื่องของภาพเคลื่อนไหว ด้วยข้อความและบันทึกมีปุ่มที่เป็นระบบ เส้นทางเดินทางในการควบคุมความเร็วในการเรียน มีพื้นที่ในการนำเสนองานของแต่ละคน
3. ใช้รูปแบบการส่งแบบ 24x7 เพื่อให้เกิดการอำนวยความสะดวก และตรงกับความต้องการของผู้ใช้

4. ใช้รูปแบบการอบรมของใคร เช่น แบลคบอร์ด

ส่วนรูปแบบของการอบรมผ่านเว็บจะต้องเอื้ออำนวยความสะดวก ดังนี้

1. การเข้าถึงที่ง่ายสะดวกสบายและประหยัดเวลาในการเดินทาง
2. หลายคนมีความอึดอัดและยุ่งยากในการเข้าไปใช้แหล่งทรัพยากรใหม่จึงต้องการใช้แหล่งทรัพยากรที่ตรงกับความต้องการ การเข้าถึงการอบรมตามประสงค์ (On Demand) จากที่ไหนเวลาใดผู้ใช้สามารถที่จะเข้าไปอบรมเพื่อเพิ่มประสบการณ์ได้ง่าย

3. จากการสำรวจจากการสอบถามทางโทรศัพท์ พบว่าต้องการเรียนรู้จากแหล่งทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพซึ่งคนส่วนใหญ่บอกว่าควรจะเป็นการอบรมผ่านเว็บ

4. พวกเราหวังว่าการอบรมผ่านเว็บจะเพิ่มจำนวนของผู้ใช้ที่เข้ามามีส่วนร่วมในแหล่งทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นจากของห้องสมุด

Darly (1999) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบรรยายการของผู้ให้อบรมในความสามารถสำหรับการออกแบบการฝึกอบรมออนไลน์ จากการศึกษาพบว่า ความสามารถสูงสุด 3 อย่าง คือ ในการออกแบบการอบรมออนไลน์ คือ

1. การออกแบบ (Design) และการพัฒนา (Development)
2. การเรียนรู้ผู้ใหญ่ (Adult Learning)
3. การสื่อสาร (Communication)

กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HPI) ประกอบด้วย

1. การค้นพบ (Discovery)
2. การวิเคราะห์ (Analysis)
3. การออกแบบ (Design)
4. การพัฒนา (Development)
5. การดำเนินการ (Implementation)
6. การประเมิน (Evaluation)

ส่วนสิ่งที่เข้าไปเกี่ยวข้องเพื่อเข้าไปเสริมองค์ประกอบการปฏิบัติ คือ

1. ระบบผลย้อนกลับ (Feedback Systems)
2. ส่วนที่ส่งเสริม (Incentives)
3. การออกแบบองค์กร (Organizational Design)

Peach (1998) ได้ศึกษาผลของความรู้และลักษณะของจุดประสงค์การสอนบนอินเทอร์เน็ต โดยเปรียบเทียบการเรียนระหว่างเว็ลด์ไวด์เว็บที่เป็นแบบเส้นตรงและแบบไฮเปอร์มีเดีย ทดลองในนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในวิทยาลัยจำนวน 145 แห่ง ตัวแปร คือ เนื้อหาที่เป็นแบบเส้นตรงและแบบไฮเปอร์มีเดีย การสอนแบบการสอนเกี่ยวกับใช้ปี ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มที่ใช้การเรียนแบบเส้นตรงและแบบไฮเปอร์มีเดีย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีการเรียนรู้ระดับต่ำ และสรุปได้ว่าการเรียนแบบไฮเปอร์มีเดียมีผลทำให้การเรียนรู้ดีขึ้น ใช้ได้ดีในนักศึกษาที่ความรู้และเคยใช้ไฮเปอร์มีเดียมาก่อน

Rory (2002: 67 - 74) ได้ศึกษาการออกแบบผ่านเว็บในการเรียนรู้สิ่งแวดล้อม โดยกล่าวถึงพื้นฐานความเข้าใจอินเทอร์เน็ต และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่อยู่ในอินเทอร์เน็ต ที่สามารถนำมาใช้ในการสร้างสรรค์การเรียนรู้และกิจกรรมการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ด้วยพื้นฐาน แนวคิดของเว็บและอินเทอร์เน็ต มีการผสมผสานถึงกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้เว็บเบราว์เซอร์ (Web Browsers) ซึ่งพบว่าเว็บมีประโยชน์มากในด้านการมีเครือข่ายที่ไม่มีศูนย์กลางสมาชิกสามารถติดต่อได้โดย

ใช้สื่อทางตัวหนังสือ รูปภาพ เสียง และเครื่องมืออื่น ๆ ได้ผู้สอน และผู้เรียนสามารถติดต่อกันได้ โดยสะดวกไม่จำกัดเวลาสถานที่ในการรับส่งข้อมูลติดต่อกัน

Sharon (2001) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการศึกษาของศูนย์การอบรมการเรียน : หลายหน่วยงาน นำเสนอผ่านเว็บ โดยมีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับโปรแกรมการอบรมหลายหน่วยงาน / การออกแบบ รายวิชาและการพัฒนาและหลักเกณฑ์การตัดสินใจในมิติของเนื้อหาในสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย ขององค์กรไม่มีข้อจำกัดและเป็นประโยชน์ในการออกแบบการพัฒนาของการอบรมผ่านเว็บ กรณีนี้ ได้ศึกษาวิธีการเลือกใช้วิเคราะห์และรายงานบนข้อมูลโครงสร้างขนาดเล็กและสังเกตผลผลิต วิจัยความต้องการนโยบายตลาดการออกแบบการสอนผู้เข้าอบรมและผู้ใช้ปลายทาง (End users) ในส่วนของเทคนิคการสื่อสารของบริษัท ข้อมูลจะต้องมีฐานข้อมูลและการวิเคราะห์ การศึกษามี ความสัมพันธ์กับรูปแบบดั้งเดิม พื้นฐานการออกแบบการสอนมีองค์ประกอบคือ วิเคราะห์การออกแบบ การพัฒนา ดำเนินการและประเมินผล เป็นการติดตามเมื่อใช้การอบรมผ่านเว็บแล้วผู้ออกแบบ และผู้เข้าอบรมไม่ได้ใช้รูปแบบการออกแบบการสอนเฉพาะเจาะจง อย่างไรก็ตามเพราะเทคโนโลยี เป็นการใช้ขั้นตอนอื่น ๆ เป็นการเพิ่มมัลติมีเดียผสมผสานเข้าไปในโปรแกรมการอบรมการศึกษา ได้แสดงให้เห็น 3 องค์ประกอบหลักเป็นหลักของความสำเร็จของการอบรมผ่านเว็บ แหล่งเงินทุน เวลา เทคโนโลยี

Karen (2000) ได้ทำการศึกษาการประเมินการสอนออนไลน์ : การปรับเปลี่ยนรูปแบบการ อบรมสำหรับการศึกษารเรียนผ่านเว็บในระดับอุดมศึกษาในรายงานนี้ได้นำเสนอรูปแบบเพื่อ การประเมินของรายวิชาการศึกษาออนไลน์อันดับสองหลังใช้โปรแกรมธรรมชาติของเครื่องมือที่ อยู่ที่ดีและผู้อ่านสำหรับรายวิชาและโปรแกรมและความสัมพันธ์ความต้องการของสถาบันเพื่อการ ประเมินความสำเร็จหรือความล้มเหลวพวกเรามุ่งประเด็นบนรูปแบบจากการอบรมหลายหน่วยงาน ให้ครอบคลุมเนื้อหาการประเมินหลายระดับของรายวิชาการเรียนทางไกลและโปรแกรมนี้เป็นรูปแบบ พื้นฐานของเคิร์กแพททริกระดับของการประเมินพวกเราให้อธิบายทั่วไปของรูปแบบนี้สามารถ ดำเนินการผ่านออนไลน์หมายถึงจัดการประเมินข้อมูลความต้องการโดยสถาบันหลังการเรียน

ผลการศึกษาพบว่า การประเมินมี 4 ระดับด้วยกัน พัฒนาโดยเคิร์ทพาร์ททริก ได้ถูกนำไปใช้ 67% ของบริษัทเกี่ยวกับการประเมินการอบรม

1. ระดับความพอใจของผู้เรียน (Student Satisfaction)
 - 1.1 ระบุเป้าหมาย (Identify Goals)
 - 1.2 ระบุวัตถุประสงค์ (Identify Objectives)
 - 1.3 หลักการพัฒนาผลงาน (Develop Performance Criteria)
 - 1.4 วิธีเลือกข้อมูลพิเศษเฉพาะ (Specify Data Collection Method)
2. ระดับการเรียนรู้ของผู้เรียน (Student Learning)
 - 2.1 ระบุเป้าหมายของความพยายามเกี่ยวกับการสอน
 - 2.2 ระบุวัตถุประสงค์ของความพยายามเกี่ยวกับการสอน

- 2.3 การพัฒนากฎเกณฑ์การกระทำ
- 2.4 วิธีการประเมินสิ่งที่มีอยู่หรือพิเศษ
- 3. ระดับการถ่ายทอดความรู้
 - 3.1 ระบุเป้าหมายของการถ่ายโอนการเรียนรู้
 - 3.2 ระบุวัตถุประสงค์
 - 3.3 พัฒนากฎเกณฑ์การปฏิบัติ
 - 3.4 ความพิเศษวิธีการเรียนรู้ถึงการประเมินการถ่ายโอนความรู้
- 4. ระดับความคุ้มค่าหรือผลกระทบที่เกี่ยวกับวิชาการหรือบริษัท
 - 4.1 ระบุเป้าหมาย
 - 4.2 ระบุวัตถุประสงค์
 - 4.3 พัฒนากฎเกณฑ์เพื่อเปลี่ยนแปลงความคิดทางบวก
 - 4.4 พัฒนาวิธีการประเมิน

รูปแบบการประเมินนี้จะช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้างของเทคโนโลยีในอนาคต Karl, et al. (2000) ได้ศึกษารูปแบบการฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการฝึกอบรมเกี่ยวกับไมโครอิเล็กทรอนิกส์จากการศึกษาสรุปมโนภาพของระบบการอบรมได้ดังนี้

1. ระบบการอบรมผ่านเว็บประกอบไปด้วย การจัดเตรียมการอบรมมีหน้าที่ในการบริหารจัดการและการดูแลรักษาผู้เชี่ยวชาญในการตอบคำถามเป็นทั้งผู้สอนและผู้ให้คำแนะนำในเนื้อหาที่เรียน ผู้เรียนเป็นผู้ที่เรียนรู้จากเนื้อหาที่นำเสนอผ่านเว็บและมีการปฏิสัมพันธ์กับเครื่องมือที่จัดไว้ให้ ส่วนเว็บเซิร์ฟเวอร์ในการออกแบบบทเรียนในการอบรมต้องคำนึงถึงทฤษฎีและการออกแบบสภาพสิ่งแวดล้อมในการเรียนด้วย

2. การเตรียมการเนื้อหาบนพื้นฐานเครื่องมือ เป็นการเตรียมการหน่วยของเนื้อหาโครงสร้างสำหรับรูปแบบการเรียงพิมพ์ในหน่วยของความรู้และความสะดวกสบายในการบริหารจัดการระบบของการจัดการจะต้องมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยน ระบุเป้าหมายของการอบรมและความสะดวกสบายในการจัดการความรู้ที่นำเสนอไม่ว่าจะเป็นระบบการนำทางการจัดการความรู้มีความให้ความสะดวกสบายในการถ่ายโอนสื่อมัลติมีเดียไปสู่ผู้เรียนได้อย่างสะดวกสบาย

3. การนำความรู้กลับมาแนะนำเสนอและรูปแบบของการอบรมผ่านเว็บรูปแบบของการนำเสนอมีความเป็นไปได้ในส่วนของหน่วยความรู้ การอำนวยความสะดวกผู้เรียนสำหรับระบบนำทางและเนื้อหาที่พิเศษผสมผสานเครื่องมือภายนอกในกระบวนการออกแบบการเรียนรู้นั้นควรมีแนวทางที่ตอบสนองระดับความต้องการของแต่ละบุคคล โดยการออกแบบความรู้จะเป็นรูปแบบของการนำความรู้กลับมาใหม่ในระบบเครือข่ายหรือเรียนคนเดียวด้วยซีดีรอม

Lee & Chamers (2001) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการอบรมผ่านเว็บ และหลายหน่วยงานในอเมริกาที่ใช้การอบรมผ่านเว็บ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ ได้สำรวจจำนวนลักษณะเครื่องมือของรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บ และอภิปรายความสำคัญของประเด็นหัวข้อความสัมพันธ์ในการใช้

รูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บในหลายหน่วยงานที่ได้จัดตั้งไว้ ประเด็นนี้ประกอบด้วยพิจารณาถึงประสิทธิภาพของราคาการลงทุนของการใช้การอบรมผ่านเว็บ การออกแบบ การดำเนินการและการส่งของการอบรมผ่านเว็บและผลกระทบของการอบรมผ่านเว็บที่เกิดทั้งผู้เรียนและผู้อบรม กลุ่มตัวอย่างของการเริ่มใช้การอบรมผ่านเว็บ ในหลากหลายหน่วยงานของอเมริกาเป็นการแนะนำทั้งหมด จำนวน 61 ที่

ผลการวิจัยสรุปได้ว่าการอบรมผ่านเว็บเป็นการอบรมที่มีเวลาและสถานที่ที่อิสระ และด้วยเหตุนี้ทำให้บริษัทสามารถอบรมคนได้อย่างกว้างขวางกระจายอย่างทั่วถึง โดยปราศจากเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่สูงมากเกินไปพนักงานจะมีโอกาส (ได้รับอนุญาต) ให้อบรมในระดับสูง เพราะสามารถเปลี่ยนแปลงได้ขณะที่อบรมรายวิชาผ่านการอบรมผ่านเว็บไซด์ อย่างไรก็ตามเทคนิคและการออกแบบหัวข้อที่จะนำเสนอเป็นอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการใช้การอบรมผ่านเว็บในจำนวนมากของการร่วมมือกันมันเป็นสิ่งที่สำคัญ (จำเป็นที่เลี่ยงไม่ได้) ของการอบรมผ่านเว็บที่เป็นพื้นฐานในทฤษฎีการเรียนรู้และการออกแบบสิ่งพิมพ์ การสอนประสิทธิภาพการอบรมผ่านเว็บมีความจำเป็นมากที่จะดึงดูดความสนใจพนักงานและเตรียมการไว้ด้วยโอกาสที่จะประยุกต์ให้เพิ่มความรู้และทักษะเกี่ยวกับงาน

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศจะสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการอบรมผ่านเว็บประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วนด้วยกัน คือ (1) เนื้อหา (2) ระบบโครงสร้าง (3) การบริการ ทั้งสามส่วนจะมีความสัมพันธ์กันถ้าส่วนใดส่วนหนึ่งไม่มีประสิทธิภาพหรือมีปัญหา ก็จะส่งผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ด้วย และรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บที่ได้มีการทำวิจัยในหลากหลายรูปแบบนั้นจะมีการอบรมอย่างมีระบบ โดยมีขั้นตอนหลักอยู่ด้วยกัน 6 ขั้นตอน คือ (1) ขั้นตอนการวิเคราะห์ (2) ขั้นตอนการออกแบบ (3) ขั้นตอนการพัฒนา (4) ขั้นตอนการดำเนินการ (5) ขั้นตอนประเมินผล (6) ขั้นตอนบำรุงรักษา ทั้ง 6 ขั้นตอนนี้จะใช้เป็นกรอบในการกำหนดโครงสร้างภายนอกส่วนรายละเอียดจะมีความแตกต่างกัน แล้วแต่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการอบรมในแต่ละหน่วยงานส่วนองค์ประกอบของเว็บอบรมนั้นจะประกอบไปด้วย ส่วนของเนื้อหา มีสื่อมัลติมีเดียและเครื่องมือการติดต่อสื่อสารในอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่แล้วผู้ใช้นิยมเครื่องมือแบบการติดต่อสื่อสารต่างเวลาต่างสถานที่มากกว่าการติดต่อสื่อสารในเวลาเดียวกัน ระบบการติดตามระบบการส่งและวิธีการส่ง ระบบการประเมินและการทดสอบ การออกแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บรูปแบบที่ใช้ในการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ควรเป็นรูปแบบไฮเปอร์มีเดียเพราะจากการวิจัยพบว่า รูปแบบไฮเปอร์มีเดียทำให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่ารูปแบบเส้นตรงและสามารถดึงดูดความสนใจผู้เรียนในการออกแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บผู้ออกแบบจะต้องคำนึงถึงทฤษฎีของการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นทฤษฎีการเรียนรู้ ทฤษฎีแรงจูงใจ ทฤษฎีการสร้างสรรคองค์ความรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น จากการศึกษากระบวนการ และองค์ประกอบของการอบรมผ่านเครือข่ายดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสรุปองค์ประกอบออกเป็น 5 ประการคือ

1. วิเคราะห์ (Analyze) เป็นขั้นตอนแรกของการออกแบบและพัฒนาการเรียนการสอนผ่านเว็บ ที่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นพื้นฐานสำหรับการวางแผนในขั้นตอนอื่น ๆ โดย

ผู้สอนหรือผู้ออกแบบจะต้องวิเคราะห์องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนทั้งหมด ได้แก่ วิเคราะห์ ผู้เรียน และความต้องการในการเรียน วิเคราะห์เนื้อหาวิชา เป้าหมายทางการศึกษา วิเคราะห์งานที่จะต้องปฏิบัติ รวมทั้งวิเคราะห์ทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ทั้งในด้านของฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์

2. ออกแบบ (Design) เป็นการนำผลการวิเคราะห์องค์ประกอบที่สำคัญมาแล้วในขั้นตอนแรก มาใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบการเรียนการสอน โดยเริ่มจากการเขียนวัตถุประสงค์เป็นตัวหลัก จากนั้นกำหนดเนื้อหาและกิจกรรม วิธีการประเมินผล วางโครงสร้างของเว็บไซต์ วิธีการเข้าสู่เนื้อหา (Navigation) วิธีการสร้างความสนใจ ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ จากนั้นจึงทำการเขียนแผนผังโครงเรื่อง เพื่อกำหนดรายละเอียดแต่ละหน้า

3. พัฒนา (Development) ดำเนินการผลิตเว็บไซต์โดยใช้โปรแกรมต่าง ๆ เข้ามาช่วย ซึ่งปัจจุบันมีโปรแกรมที่ช่วยให้การสร้างเว็บง่ายขึ้น เช่น Microsoft frontPage, Macromedia Dreamweaver , Adobe Golive และ Netobjects Fusion เป็นต้น

4. การส่งผ่าน (Transfers) เป็นการนำเว็บที่ได้รับการพัฒนาแล้วไปใช้ในการอบรมจริง โดยในขั้นนี้อาจเป็นเพียงแค่การทดลองในลักษณะนำร่อง (Pilot Testing) ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างเพียงไม่กี่คน หรือจะนำไปใช้กับกลุ่มใหญ่เลยก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้สอนและความเหมาะสม

5. ประเมินและปรับปรุง (Evaluate) เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่จะช่วยให้เว็บ ที่ได้รับการพัฒนา มามีประสิทธิภาพดีขึ้น โดยประเมินจากการนำไปใช้ดูว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด และมีส่วนใดที่ยังบกพร่อง ทั้งนี้การประเมินสามารถประเมินได้ทั้งจากผู้เรียน โดยพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของผู้เรียนและความคิดเห็นที่มีต่อการเรียน รวมทั้งจากความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป