

ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความสำเร็จในการใช้ระบบ e-Learning เพื่อพัฒนาการ
เรียนรู้ของบุคลากรที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ธีรดา อภิบุญโยภาส

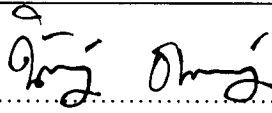
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ)

คณะสถิติประยุกต์

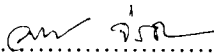
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

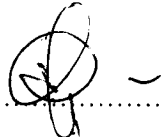
2557

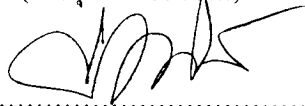
ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความสำเร็จในการใช้ระบบ e-Learning เพื่อพัฒนาการ
เรียนรู้ของบุคลากรที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร
ธีรดา อภิบุญโยภาส
คณะสถิติประยุกต์

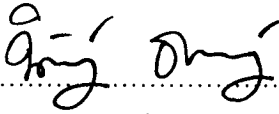
ผู้ช่วยศาสตราจารย์  อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ดร.นิรินันท์ ชรรมากรนนท์)


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ)

รองศาสตราจารย์  ประธานกรรมการ
(ดร.วราภรณ์ จิรัชิตพัฒนา)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์  กรรมการ
(ดร.สุเทพ ทองงาม)

รองศาสตราจารย์  กรรมการ
(ดร.เยาวดี เต็มชนากัณฑ์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์  กรรมการ
(ดร.นิรินันท์ ชรรมากรนนท์)

อาจารย์  คณบดี
(ดร.ศิวิกา คุชฎีโหนด)

พฤษภาคม 2558

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความสำเร็จในการใช้ระบบ e-Learning เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นางสาวชรีดา อภิภูณ โยภาส
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ)
ปีการศึกษา	2557

ระบบ e-Learning เป็นเครื่องมือที่หลายองค์กรนำมาใช้ในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ของบุคลากรในองค์กร เนื่องจากเป็นระบบที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้สะดวกและรวดเร็ว การนำระบบ e-Learning เข้ามาใช้ในองค์กรในการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่หลายองค์กรให้ความสำคัญ การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความสำเร็จในการใช้ระบบ e-Learning มาสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สำหรับบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ข้อมูลสำหรับการศึกษานี้เป็นข้อมูลจากตัวอย่างขนาด 633 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร และปัจจัยด้านการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร พบว่าคุณลักษณะของผู้เรียนที่มีความพร้อมในการเรียนรู้และต้องการพัฒนาตนเอง มีผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งคุณลักษณะของระบบ e-Learning ประกอบด้วยความเสถียรและสมบูรณ์ของระบบ e-Learning เนื้อหา หลักสูตร ช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning และการบริหารจัดการระบบ e-Learning มีผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร และเมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร พบว่า เมื่อผู้เรียนหรือบุคลากรมีความพร้อมในการเรียนรู้และต้องการพัฒนาตนเอง และระบบ e-Learning ที่สามารถเป็นเครื่องมือในการตอบสนองความต้องการของผู้เรียนหรือบุคลากรในการเรียนรู้และฝึกอบรมจะ

(3)

ส่งผลให้ผู้เรียนหรือบุคลากรเกิดการเรียนรู้ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงแนวทางในการทำงาน จนทำให้งานประสบความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เรียนหรือบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

ABSTRACT

Title of Thesis	Factors Enhancing the Success of e-Learning Systems for Personal's Learning and Development of Commercial Banks's Employees Working in Bangkok Area.
Author	Ms. Teerada Apibunyopas
Degree	Master of Science (Information Technology Management)
Year	2014

Many organizations bring e-Learning systems to use as a tool in their training and human development department. It is getting more popular because it is easy to access to get knowledge all the time and also it provides a rich content, which can develop the employees' skill efficiently. Therefore, the effective use of e-Learning was the key that many organizations concern. In this study, factors of e-Learning systems which affect to personal's learning and development were extracted. High Level of personal's learning and development effects on personal's satisfaction of bankers working in commercial banks in Bangkok Area. The target group of this study was employees in commercial banks, which use e-Learning located in Bangkok. The sample size was 633 respondents. Questionnaire was used for collecting data.

The results showed that learners or employees and e-Learning systems have influence on learning and growth. And learning and growth have influence on job satisfaction. There was statistical significance at the 0.05 level.

The results of this study show that self-learning and intention to develop themselves affect the level of learning and development of any employee. In addition, the important characteristics of e-Learning systems that affect on personal's learning and development are stability and completeness, contents, communication channel between lectures and learners, and e-Learning management systems. Both learner's characteristics and e-Learning systems' characteristics, which leads to increase employee's learning and development level, also will lead to improve job satisfaction. This knowledge about learners' characteristics and e-Learning's characteristics will be used in many companies to improve the efficiency to work of the employees.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิธินันท์ ธรรมาภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้โอกาส ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา สนับสนุน เอาใจใส่และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องวิทยานิพนธ์ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ที่สุด ผู้เขียนรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณเป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอขอบพระคุณท่านด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ จิรัชิตพัฒนา รองศาสตราจารย์ ดร.เยาวดี เต็มธนาภักดิ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ ทองงาม เป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาอันมีค่ามาเป็นประธานกรรมการและกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รวมทั้งได้กรุณาตรวจสอบและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กราบขอบพระคุณบิดา มารดาที่ให้อำลังใจและสนับสนุนด้านการศึกษาเสมอมา ขอขอบคุณรุ่นพี่ร่วมคณะสถิติประยุกต์ที่คอยให้คำแนะนำเป็นอย่างดีในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณน้องเดือน รุ่นน้องที่ทำงานที่สละเวลาและทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจคอยช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลสำหรับการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างที่สละเวลาในการตอบคำถามและขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะสถิติประยุกต์ที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ประสานงานให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ธีรดา อภิภูณ โยภาส

พฤษภาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(2)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิด	4
2.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ e-Learning	4
2.2 การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร	12
2.3 ความพึงพอใจในการทำงาน	14
2.4 กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย	16
2.5 นิยามเชิงปฏิบัติการ	18
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	20
3.1 ประชากรและตัวอย่าง	20
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการศึกษาและอภิปรายผล	29
4.1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง	29

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร	32
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร	35
4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร	40
4.5 วิเคราะห์เพิ่มเติมแบ่งตามมิติของผู้เรียนและระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร	44
4.6 อภิปรายผลการศึกษา	49
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	51
5.1 สรุปผลการศึกษา	51
5.2 ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	61
ภาคผนวก ก	62
ภาคผนวก ข	69
ภาคผนวก ค	71
ประวัติผู้เขียน	91

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 สรุปปัจจัยของผู้เรียนหรือผู้ที่เข้าใช้ระบบ e-Learning ที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-Learning	7
2.2 สรุปปัจจัยของระบบ e-Learning ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning	9
2.3 สรุปปัจจัยขององค์การที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning	11
3.1 ตารางแสดงจำนวนเขต	21
3.2 ตารางแสดงจำนวนสาขาตามสัดส่วน	22
3.3 ตารางแสดงจำนวนสาขาธนาคาร จำแนกตามเขต	22
3.4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เมื่อคำนวณด้วยสูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha)	27
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามสถานที่ปฏิบัติงาน	29
4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามการศึกษาจำแนกตามเพศ	30
4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามช่วงอายุจำแนกตามเพศ	30
4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประสบการณ์ทำงานจำแนกตามเพศ	31
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับด้านผู้เรียนหรือบุคลากร	32
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบ e-Learning และระดับความคิดเห็นของบุคลากรธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับด้านระบบ e-Learning	33
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับด้านการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร	36

4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากร ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจใน การทำงาน	37
4.9	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของผู้เรียนหรือบุคลากร ระบบ e-Learning การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร และความพึงพอใจในการทำงานกับ ธนาคารพาณิชย์	38
4.10	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และสมมติฐานข้อที่ 2	41
4.11	การวิเคราะห์การถดถอยเพิ่มเติม สำหรับความสัมพันธ์ของผู้เรียนหรือ บุคลากรและระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร	42
4.12	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน สำหรับสมมติฐานข้อที่ 3	43
4.13	ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติมปัจจัยด้านผู้เรียนหรือบุคลากรแบ่งตามมิติ ของผู้เรียนกับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร	45
4.14	ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติมปัจจัยด้านระบบ e-Learning แบ่งตาม มิติของระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร	46
4.15	ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติมความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านผู้เรียนหรือ บุคลากรและระบบ e-Learning แบ่งตามมิติของผู้เรียนหรือบุคลากร และระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร	48

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	18
4.1 กรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐาน	40
5.1 กรอบแนวคิดการวิจัยใหม่	52

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบ e-Learning เป็นรูปแบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย เนื่องจากความสามารถในการเข้าถึงแหล่งความรู้ได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับความต้องการของคนในยุคปัจจุบัน (Chen and Lin, 2007; Chai, Zhao and Zhu, 2007) อีกทั้งระบบ e-Learning เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ช่วยส่งเสริมให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้และทักษะใหม่ ๆ และส่งเสริมให้สามารถจัดการเรียนการสอนให้แก่ผู้เรียนได้ในวงกว้างมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความเท่าเทียมกันทางการศึกษา เนื่องจากผู้เรียนจะไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา การเดินทางและสถานที่ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542; ถนอมพร (ตันพิพัฒน์) เลาหจรัสแสง, 2545) ระบบ e-Learning ถูกนำมาใช้ในทั้งภาครัฐกิจและเอกชน โดยเฉพาะในภาครัฐกิจที่ต้องการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ทักษะและความสามารถ โดยนำมาใช้ในการฝึกอบรมและการพัฒนาองค์ความรู้ e-Learning จึงถือเป็นเครื่องมือที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างเหมาะสม (Hilgarth, 2011; Yunus and Salim, 2013)

ถึงแม้ว่าระบบ e-Learning จะเป็นเครื่องมือการเรียนรู้ที่หลายองค์กรเลือกนำมาใช้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพ (Yunus and Salim, 2013) แต่การนำระบบ e-Learning เข้ามาใช้ในองค์กร อาจจะไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรได้เท่าที่ควร (Friedman, 1990 อ้างถึงใน In, 2007) จนส่งผลให้บุคลากรไม่เกิดการเรียนรู้หรือเพิ่มพูนทักษะในการทำงานเท่าใดนัก รวมทั้งทำให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรได้

เมื่อองค์กรนำระบบ e-Learning มาใช้สำหรับการฝึกอบรมของบุคลากรในองค์กร สิ่งหนึ่งที่องค์กรต่างให้ความสำคัญ คือ การนำระบบ e-Learning มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ เนื่องจากมูลค่าการลงทุนที่สูงประกอบกับความต้องการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อให้เห็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning หลายองค์กรใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของ

บุคลากรมาเป็นหลักในการวัดผล ซึ่งจากการศึกษาผลงานวิจัยที่ผ่านมา ข้อมูลที่ได้จะเป็นการสะท้อนภาพรวมของศักยภาพบุคลากรที่ได้รับการประเมินผล แต่ไม่ได้สะท้อนให้เห็นผลลัพธ์ที่ได้จากการนำระบบ e-Learning มาใช้กับบุคลากรในองค์กรต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หรือแม้แต่การประเมินผลหลังการใช้ระบบ e-Learning ก็ไม่ได้สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเท่าใดนัก ด้วยเหตุนี้การศึกษาถึงผลที่เกิดขึ้นจากการนำระบบ e-Learning มาใช้ว่าส่งผลให้เกิดการพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างแท้จริงจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจที่จะนำมาใช้ในการศึกษา

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้มีการพัฒนาทั้งในรูปแบบของการให้บริการที่ทันสมัยและการขยายสาขาที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจด้วยการหาวิธีการและแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ การลงทุนทางด้านเทคโนโลยี เป็นสิ่งที่ธนาคารพาณิชย์เล็งเห็นถึงความสำคัญ (ปี 2544 มีการลงทุนด้านเทคโนโลยีไม่ต่ำกว่า 10,000 ล้านบาท) เพื่อนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ความก้าวหน้าและการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีที่ธนาคารนำมาลงทุน ทำให้ธนาคารจะต้องมีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีที่ทางธนาคารนำมาลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ข้อจำกัดในเรื่องของเวลาในการฝึกอบรม ธนาคารจึงได้ลงทุนส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาระบบ e-Learning ให้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากร (สันติชัย อินทรอ่อน, 2550; Karaaslan, 2013)

การลงทุนทางด้านเทคโนโลยีที่ค่อนข้างสูงทั้งเพื่อการดำเนินธุรกิจและเพื่อการฝึกอบรมบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะการใช้เงินลงทุนที่ค่อนข้างสูงในการพัฒนาระบบ e-Learning อย่างต่อเนื่องของธนาคารพาณิชย์ ทำให้บุคลากรธนาคารพาณิชย์ที่ได้ผ่านการใช้ระบบ e-Learning ในการเรียนรู้หรือการฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ เป็นประชากรที่น่าสนใจนำมาใช้ในการศึกษา

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เนื่องจากมีงานวิจัยศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับ e-Learning หลายชิ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาแตกต่างกัน และได้ปัจจัยที่ทำให้เกิดการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน งานวิจัยชิ้นนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความสำเร็จในการใช้ระบบ e-Learning มาสนับสนุน

สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสำหรับบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตการศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยเกี่ยวกับระบบ e-Learning ที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร โดยจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยศึกษาจากบุคลากรธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้ผ่านการใช้งานระบบ e-Learning โดยครอบคลุมทุกกลุ่มการเรียนรู้

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำความรู้ที่ค้นพบมาปรับปรุงแนวทางในการนำระบบ e-Learning มาใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิด

ในบทนี้ ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำความรู้และแนวทางต่างๆมาใช้ประกอบการศึกษาในครั้งนี้ โดยสรุปสาระประเด็นสำคัญเป็นหัวข้อ ดังนี้

- 2.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ e-Learning
- 2.2 การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร
- 2.3 ความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.4 กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย
- 2.5 นิยามเชิงปฏิบัติการ

2.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ e-Learning

2.1.1 นิยามของระบบ e-Learning

ระบบ e-Learning เป็นระบบการเรียนรู้ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากมีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย รวมทั้งเป็นการเปิดประสบการณ์การเรียนรู้รูปแบบใหม่และขยายโอกาสทางการศึกษา (Yeh and Lin, 2012)

ระบบ e-Learning เป็นการบูรณาการการเรียนรู้ควบคู่กับอินเทอร์เน็ต โดยอินเทอร์เน็ตช่วยให้มีการส่งมอบหลักสูตรและเนื้อหาการเรียนรู้ไปยังผู้เรียน และระบบ e-Learning มุ่งเน้นเพื่อบรรลุผลของการศึกษาและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่สำคัญ (I-Ying Chang and Wan-Yu Chang, 2012)

ระบบ e-Learning เปิดโอกาสทางการศึกษาอย่างต่อเนื่องสำหรับทุกคน เนื่องจากระบบ e-Learning เป็นวิธีการเรียนรู้ที่ไม่ถูกจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ โครงสร้างเนื้อหาหลักสูตรสามารถปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยตลอดเวลา ผู้เรียนสามารถกำหนดเวลาการเรียนรู้ได้เอง โดยไม่มีผลกระทบต่องาน อื่นทั้งระบบ e-Learning ช่วยให้ผู้เรียนสามารถวางแผนการเรียนรู้ได้ด้วย

ตนเองและได้รับประโยชน์จากการวางแผนการเรียนรู้ ทำให้ผลการทำงานของผู้เรียนดีขึ้น (Dali and Yongmei, 2008)

ระบบ e-Learning เป็นการเรียนในลักษณะของการถ่ายทอดเนื้อหาผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นการใช้ภาพเคลื่อนไหว เสียง ผ่านสัญญาณโทรทัศน์หรือแม้กระทั่งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งนับว่าเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่มีความหมายครอบคลุมสำหรับการเรียนเกือบทั้งหมดที่มีการนำเทคโนโลยีหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เข้าไปเกี่ยวข้อง (โสภาภ จริณสุข, 2550)

2.1.2 ปัจจัยเกี่ยวกับระบบ e-Learning

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับระบบ e-Learning พบว่ามีผู้ศึกษาเกี่ยวกับระบบ e-Learning ไว้หลายประเด็น (Sun, Zhang and Zhang, 2011; I-Ying Chang and Wan-Yu Chang, 2012; Alhomod and Shafi, 2013; Teo, 2014) ซึ่งสามารถสรุปผลจากการศึกษาเกี่ยวกับระบบ e-Learning ได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1) ผู้เรียนหรือผู้ที่เข้าใช้ระบบ e-Learning

ระบบ e-Learning เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นหลัก ผู้เรียนจะต้องให้ความสนใจและใส่ใจที่จะเข้าไปเรียนรู้ด้วยตนเอง แนวความคิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง จึงเป็นเหมือนแนวทางหลักที่ใช้ควบคู่ไปกับการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ที่ต้องคำนึงถึงผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นการเรียนรู้สำหรับบุคคลที่มีความตั้งใจ วิเคราะห์ความต้องการที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง หาแหล่งการเรียนรู้ คัดเลือกและกำหนดวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม และประเมินผลการเรียนของตน โดยมีเป้าหมายไปสู่การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของตนเอง (Knowles, 1975; Tough, 1979; Griffin, 1983)

การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้เรียนที่สามารถเรียนได้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับลักษณะของผู้เรียนที่เรียนด้วยระบบ e-Learning มีนักการศึกษาหลายท่านที่สนใจคุณลักษณะที่สำคัญของผู้เรียน ได้ทำวิจัยและพัฒนาเครื่องมือเพื่อวัดระดับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง เครื่องมือที่เป็นที่รู้จักกันมากที่สุด คือ เครื่องมือวัดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของ Guglielmino ที่ออกแบบมาเพื่อวัด เจตคติ ความสามารถและคุณลักษณะที่เป็นองค์ประกอบของความพร้อมที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เชื่อถือได้และมีการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง (ฉลวย ม่วงพรวน, 2553) โดยทฤษฎีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Directed Learning Readiness Scale: SLDRS) ของ Guglielmino แบ่งออกเป็น 8 องค์ประกอบ ได้แก่ (Guglielmino, 1977)

(1) เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ (Openness to Learning Opportunities) ได้แก่ ความสนใจในการเรียน ความภูมิใจเมื่อเรียนสำเร็จ ความพอใจในความริเริ่มของตน ชอบศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุด ความคาดหวังในบทเรียน และมีความพยายามในการทำความเข้าใจในเรื่องที่ยาก ๆ

(2) การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ (Self-Concept as an Effective Learner) ได้แก่ ความสามารถที่จะเรียนเมื่อต้องการจะเรียน ความสามารถแบ่งเวลาให้กับการเรียน การมีวินัย

(3) การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้ (Initiative and Independence in Learning) ได้แก่ ชอบแสวงหาความรู้ รักการเรียนรู้ มีความสามารถในการพัฒนาแผนการทำงานของตนเอง มีความคิดริเริ่มโครงการใหม่ ๆ ไม่มีปัญหาในการทำความเข้าใจจากการอ่านและสามารถทำงานด้วยตนเองได้เป็นอย่างดี

(4) การยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของตนเอง (Informed Acceptance of Responsibility for One's Own Learning) ได้แก่ การยอมรับตนเองว่าเป็นผู้ที่มีความฉลาดพอควร ความเต็มใจเรียนในสิ่งที่ยากหากเป็นเรื่องที่สนใจ และมีความเชื่อมั่นในวิธีการเรียน

(5) ความรักในการเรียน (Love of Learning) ได้แก่ ความชื่นชมบุคคลที่ศึกษาค้นคว้าอยู่เสมอ มีความต้องการที่จะเรียนและปรารถนาให้มีเวลามากกว่านี้ มีความสนุกสนานในการค้นคว้าและมีความกระหายในการเรียนรู้

(6) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ได้แก่ มีความคิดที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดี สามารถหาแนวทางในการเรียนสิ่งใหม่ ๆ ได้หลายทาง

(7) การมองอนาคตในแง่ดี (Positive Orientation to the Future) ได้แก่ ความต้องการที่จะเรียนรู้ตลอดชีวิต ชอบคิดถึงเรื่องในอนาคต คิดว่าปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทายและรู้ว่าตนเองต้องการเรียนอะไรเพิ่มเติม

(8) ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา (Ability to Use Basic Study Skills and Problem Solving Skills) ได้แก่ การมีความสามารถในการใช้ทักษะการเรียนรู้แก้ปัญหา และคิดว่าการแก้ปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทาย

ความพร้อมในการเรียนรู้ของผู้เรียน ถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้เรียนด้วยระบบ e-Learning เพราะเปรียบเสมือนความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) ของผู้เรียนที่จะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ได้ (Conner, 2012) นอกจากนี้ผลงานวิจัยที่ผ่านมาพบ ปัจจัยด้านผู้เรียนหรือผู้เข้าใช้ระบบ e-Learning ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปปัจจัยของผู้เรียนหรือผู้ที่เข้าใช้ระบบ e-Learning ที่เกี่ยวกับระบบ e-Learning

นักวิจัย	ปัจจัยที่เกี่ยวกับระบบ e-Learning	จัดประเภท
Teo (2014)	การรับรู้ประโยชน์ที่จะได้รับ (Perceived Usefulness)	ยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง
	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)	ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา
	ความพึงพอใจหลักสูตร (Course Satisfaction)	ยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง
Cortés and Barbera (2013)	ความสามารถส่วนบุคคล	ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา
	ประสิทธิภาพในการเรียนรู้ออนไลน์	การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ
	แรงจูงใจพื้นฐานความรู้	เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา
Corner (2012)	ความคาดหวังในบทเรียน	เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้
	ความคิดริเริ่ม (Initiative)	การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้/ความคิดสร้างสรรค์
	การควบคุม (Control)	ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา
	แรงจูงใจ (Motivation)	เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้
	การรับรู้ความสามารถ (Self-efficacy)	ยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

นักวิจัย	ปัจจัยที่เกี่ยวกับระบบ e-Learning	จัดประเภท
Sun et al. (2011)	การรับรู้ประโยชน์ที่จะได้รับ (Perceived Usefulness)	ยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง
	ความพึงพอใจ (Satisfaction)	ยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง
	ความคาดหวัง (Effort Expectancy)	เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้
Lei and Zhenguo (2010)	การปรับตัว (Adaptability)	ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา
	การเปลี่ยนแปลงบทบาท (Changing Role)	ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา
	การบริหารจัดการเวลา (Time Management)	การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ
	การบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management)	ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา
Chen and Lin (2007)	ความต้องการในการเรียนรู้	ความรักในการเรียน/การมองอนาคตในแง่ดี
Hiemstra (2006)	ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล	ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา
	ความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น (Knowledge and Skill Increase)	ยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง
	ความอยากรู้ ความสนุกและความตื่นเต้น	ความรักในการเรียน

จากทฤษฎีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของ Guglielmino กับปัจจัยของผู้เรียนที่พบในงานวิจัยของนักวิจัยแต่ละท่าน (จากตารางที่ 2.1) พบว่าปัจจัยของนักวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้เรียนที่ส่งผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนา ประกอบด้วย ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มี

ประสิทธิภาพ เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ มีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของตนเอง ความรักในการเรียน และการมองอนาคตในแง่ดี ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบของทฤษฎีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของ Guglielmino

สำหรับการศึกษานี้ มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของ Guglielmino เพราะเป็นปัจจัยที่เหมาะสมและสอดคล้องกับผู้เรียนที่เข้าใช้ระบบ e-Learning ที่ผู้เรียนต้องให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ด้วยตนเอง จึงจะทำให้การเรียนรู้ประสบความสำเร็จและในการศึกษานี้ จึงให้คำนิยามของผู้เรียนหรือบุคลากร คือ ผู้ที่ผ่านการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning และเป็นผู้ที่มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ ต้องการพัฒนาตนเอง และเนื่องจากผู้เรียนต้องมีความพร้อมที่จะเรียนรู้และต้องการพัฒนาตนเอง ดังนั้นความพร้อมจะวัดจากทัศนคติของผู้เรียนที่มีต่อความพร้อมที่จะเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองวัดจากความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียนที่เข้าใช้ระบบ e-Learning โดยทัศนคติ หมายถึง แนวคิดเห็น ซึ่งเป็นคำสมาสที่มาจากคำว่า “ทัศนะ+คติ” ซึ่ง “ทัศนะ แปลว่า “ความเห็น” กับคำว่า “คติ” ซึ่งแปลว่า “แบบอย่างหรือแนวทาง” เมื่อแปลรวมกันจึงมีความหมายว่า ความรู้สึกที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

2) ระบบ e-Learning เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ที่นำมาใช้ในการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภายในองค์กร ผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต จากการศึกษาวิจัยพบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 สรุปปัจจัยของระบบ e-Learning ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning

นักวิจัย	ปัจจัยที่เกี่ยวกับระบบ e-Learning
Teo (2014)	คุณภาพของผู้สอน (Tutor Quality) การออกแบบระบบในการส่งเนื้อหาบทเรียน (Course Delivery) สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions)
Yeh and Lin (2012)	หลักสูตร (Curriculum) การเรียนการสอน (Instruction) การติดต่อสื่อสาร (Interaction) ระบบ (System)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

นักวิจัย	ปัจจัยที่เกี่ยวกับระบบ e-Learning
Lei and Zhenguo (2010)	การออกแบบการเรียนการสอน (Instructional Design) วิธีการเรียนการสอน (Teaching methods) การประเมินการเรียนการสอน (Teaching evaluation) ระบบการจัดการเรียนการสอน (Teaching Management Systems) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software)
Chen and Lin (2007)	การเชื่อมโยงผู้เรียน (Learner Interface) สังคมการเรียนรู้ (Learning Community) เนื้อหา (Content)

จากตารางที่ 2.2 พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับระบบ e-Learning ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning จะเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตรในการเรียนรู้ การติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning และการบริหารจัดการระบบ e-Learning

ดังนั้นในการศึกษานี้ จึงให้คำนิยามของระบบ e-Learning คือ ระบบการให้บริการการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรืออินเทอร์เน็ต ที่มีความเสถียรและสมบูรณ์ของระบบ e-Learning เนื้อหาหลักสูตร ช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการบริหารจัดการระบบ e-Learning ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน

3) องค์กร

ถึงแม้องค์กรจะจัดระบบงาน กำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายไว้ดีเพียงใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรขาดความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถหรือความชำนาญไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีทัศนคติที่ไม่ดีแล้ว ย่อมเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กร (จิระ ประवाल พฤษย์, 2538) การนำระบบ e-Learning เข้ามาใช้ในการเรียนรู้หรือฝึกอบรมในองค์กร เพื่อช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น (ชูชัย สมितिไกร, 2554) จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

ปัจจัยด้านองค์กร ถือเป็นปัจจัยสนับสนุนที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้การนำระบบ e-Learning เข้ามาใช้ในองค์กรประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับของบุคลากร โดยองค์กรจะสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เข้ามาเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning รวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมระบบ e-Learning ทั้งในเรื่องของคุณภาพของเนื้อหาหลักสูตร ความพร้อมของเครื่องมือ

อุปกรณ์และเครือข่ายของผู้เรียนให้มีความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้เรียน นอกจากนี้การกำหนดนโยบายและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการพัฒนา ระบบ e-Learning ให้มีประสิทธิภาพ จะส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ (ผกาสิน พูนพิพัฒน์, ภัทรชัย ลลิตโรจน์วงศ์ และพิชัย สดกภิบาล, 2546; กมลพร สอนศรี, 2551; Cortés and Barbera, 2013; Lei and Zhenguo, 2010)

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่ผ่านมาพบ ปัจจัยขององค์การที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ดังแสดงในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 สรุปปัจจัยขององค์การที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning

นักวิจัย	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-Learning
Cortés and Barbera (2013)	การสนับสนุนการเรียนการสอน การสนับสนุนการออกแบบเนื้อหา หลักสูตร รูปแบบการเรียนรู้
Alhomod and Shafi (2013)	ความมุ่งมั่นขององค์การ (Organization Commitment) การสนับสนุนการจัดการ (Management Support) การสนับสนุนด้านเทคนิค (Technical Support)
Lei and Zhenguo (2010)	กฎระเบียบข้อบังคับ (Rules and Regulations) ทรัพยากร (Resources) การเป็นผู้นำ (Leadership Approach) การสนับสนุนขององค์การ (Support)
Sela and Sivan (2009)	การสนับสนุนการจัดการ (Management Support)
Le Blanc and Wands (2001)	โครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยี และการสนับสนุนการจัดการระบบ e-Learning

ความสำเร็จของระบบ e-Learning เกิดจากความมุ่งมั่นขององค์การที่จะสร้างระบบ e-Learning รวมทั้งความมุ่งมั่นในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของผู้เรียน การสนับสนุนขององค์การเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ การได้รับแรงสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในการสนับสนุนบุคลากร การบริหารจัดการให้บุคลากรได้เรียนรู้และสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ เป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนผู้เรียน รวมทั้งการสนับสนุนด้านเทคนิคเพื่อช่วยให้ระบบ e-Learning สามารถพัฒนาในทุกด้านและช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน (Sela and Sivan, 2009; Cortés and Barbera, 2013; Alhomod and Shafi, 2013) และการนำระบบ e-Learning เข้ามาใช้ภายในองค์การเพื่อให้บุคลากรภายในองค์การได้เรียนรู้ ถือเป็น การสนับสนุน

ให้บุคลากรนำระบบ e-Learning ไปใช้ในการเรียนรู้และสนับสนุนการพัฒนาระบบ e-Learning อยู่แล้ว จึงไม่นำปัจจัยด้านองค์การมาใช้ในการศึกษา อีกทั้งผลงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่าผลการวิเคราะห์ที่ได้เกี่ยวข้องกับระบบ e-Learning มุ่งเน้นปัจจัยด้านผู้เรียนและระบบ e-Learning ดังนั้นในการศึกษานี้ จึงนำเฉพาะปัจจัยด้านผู้เรียนและระบบ e-Learning มาใช้ในการศึกษา

นอกจากนี้จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับระบบ e-Learning พบว่า มีนักวิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลการเรียนรู้ เพื่อแสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้ทั้งในส่วนของผู้เรียนและระบบ e-Learning (In, 2007; Halachev, 2010; Zhu and Xin, 2010; Topno, 2012; Yeh and Lin, 2012) ซึ่งสอดคล้องกับองค์การที่ได้มีการพัฒนาหรือนำระบบ e-Learning เข้ามาใช้ในองค์การ องค์การจะมีการพัฒนาหรือทดสอบผลของการนำระบบ e-Learning เข้ามาใช้ทั้งผลของการเข้าใช้ระบบ e-Learning ที่มาจากผู้เรียนและการประเมินผลการทำงานของระบบ e-Learning ดังนั้นจึงศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องการประเมินผลการเรียนรู้

2.2 การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

2.2.1 นิยามของการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

คำนิยามของการเรียนรู้

การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่คนเราเคยมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม หรือจากการฝึกหัด รวมทั้งปริมาณการเปลี่ยนความรู้ของผู้เรียน (สุรางค์ ไคว์ตระกูล, 2541)

คำนิยามของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น (กุลธรน ธนาพงศธร, 2540)

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การเพิ่มความถนัด ทักษะ และความสามารถเฉพาะอย่างในการทำงานและจะต้องกระทำเป็นการต่อเนื่องอย่างไม่มีวันจบสิ้น ทั้งนี้เพื่อเพิ่มพูนและปรับปรุงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ (พนัส หันนาคินทร์, 2542)

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล หมายถึง การพัฒนาการเรียนรู้ของบุคคล กลุ่ม และองค์การ ตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานและต่อเนื่องตลอดช่วงชีวิตการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกมีความรู้ ทักษะ และความสามารถ (วารรัตน์ เจียวไพรี, 2551)

คำนิยามของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ความรู้หรือทักษะอันเกิดจากการเรียนรู้ในวิชาต่าง ๆ ที่ได้เรียนมาแล้ว ซึ่งได้จากการทดสอบของครูผู้สอนหรือผู้รับผิดชอบในการสอนหรือทั้งสองอย่างร่วมกัน (Good, 1973)

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง คุณลักษณะและความสามารถของบุคคล เกิดจากการเรียนการสอนเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและประสบการณ์การเรียนรู้ที่เกิดจากการอบรม หรือจากการสอน (ประภัสสร วงษ์ศรี, 2541)

สรุปว่าการเรียนรู้ เป็นการเปลี่ยนความรู้ของผู้เรียน การพัฒนาบุคลากร คือ การส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น และปรับปรุงผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คือ ผลของความรู้หรือทักษะที่เกิดจากการเรียนรู้ สำหรับการศึกษานี้ให้คำนิยามของการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร คือ การพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถของผู้เรียนหรือบุคลากร ที่ได้รับจากการเรียนรู้หรือฝึกอบรมด้วยระบบ e-Learning โดยวัดจากความคิดเห็นของผู้เรียนที่ได้นำระบบ e-Learning มาใช้ในการเรียนรู้หรือการฝึกอบรมกับการเพิ่มความรู้ ทักษะ และความสามารถของผู้เรียน

2.2.2 การวัดหรือการประเมินผลการเรียนรู้

การศึกษาเกี่ยวกับระบบ e-Learning ที่ผ่านมา พบผลงานวิจัยที่ศึกษาการสร้างเครื่องมือสำหรับการประเมินผลการเรียนรู้และการนำเครื่องมือมาใช้ในการประเมินผลการเรียนรู้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้ของผู้เรียนและระบบ e-Learning (In, 2007; Halachev, 2010; Zhu and Xin, 2010; Topno, 2012) Kirkpatrick Model ถูกพัฒนาโดย Donald Kirkpatrick เป็นรูปแบบการวัดผลการเรียนรู้ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผล (Athari and Zairi, 2002; Bates, 2004; Topno, 2012)

Kirkpatrick Model (Kirkpatrick, 1976) เป็นรูปแบบการประเมินผลการเรียนรู้ แบ่งเป็น 4 ระดับ ประกอบด้วย 1) การประเมินปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการเรียนรู้ (Reaction Evaluation) 2) การเรียนรู้ (Learning) เป็นการประเมินผลการเรียนรู้ก่อนและหลังเรียน 3) พฤติกรรม (Behavior) เป็นการประเมินการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ และ 4) ผลลัพธ์ที่ได้ (Result) เป็นการประเมินผลลัพธ์ที่ผู้เรียนได้รับจากการเข้าไปเรียนรู้

นอกจาก Kirkpatrick แล้วแนวคิดเรื่องการประเมินผลการเรียนรู้ที่นำมาใช้วัดผู้เรียนหรือบุคลากรที่เข้าใช้ระบบ e-Learning ที่น่าสนใจอีกแนวคิดหนึ่งคือ การประเมินประสิทธิภาพของ Kaplan และ Norton (1996) โดยทั้งสองได้พัฒนา Balanced Scorecard (BSC) ขึ้นมาเพื่อใช้เป็น

เครื่องมือในการประเมินองค์กร (Halachev, 2010) และเป็นรูปแบบการวัดประสิทธิภาพการทำงาน ที่ได้รับการยอมรับและมีผู้นำไปใช้อย่างกว้างขวาง (Kazi, Radosav, Nikolic and Chotaliya, 2011) โดยมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็น 1 ใน 4 มิติของ Balanced Scorecard (BSC) ที่มีความสำคัญกับบุคลากรเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะแรงจูงใจของบุคลากร ความพร้อมของบุคลากร และการเพิ่มความรู้ของบุคลากร เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีของบุคลากร (Halachev, 2010; Zhu and Xin, 2010) และเป็นมุมมองที่สอดคล้องกับการนำมาใช้ในการศึกษานี้ เนื่องจากมุมมองด้านนี้เป็นมุมมองที่เน้นให้ความสำคัญกับบุคลากรเป็นหลัก และสามารถแสดงให้เห็นผลของการพัฒนาตนเองจากการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับระบบ e-Learning ที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนหรือบุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถของผู้เรียน รวมทั้งส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Halachev, 2010)

2.3 ความพึงพอใจในการทำงาน

2.3.1 นิยามของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่สามารถมองเห็นได้ แต่สามารถคาดคะเนได้จากพฤติกรรมของคนในองค์กร หากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน (สาโรช เนติธรรมกุล, 2540)

Teck-Hong and Waheed (2011) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกทางอารมณ์ที่มาพร้อมกับการกระทำหรือความคิดที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ในขณะที่แรงจูงใจเป็นสิ่งที่กระตุ้นทำให้เกิดพฤติกรรม ส่วนความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เป็นไปได้ของความพึงพอใจกับงานของคนทำงาน

Greenberg and Baron (2000) กล่าวถึงข้อควรปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ว่า สนุกสนานกับการทำงาน (Make Jobs Fun) จ่ายค่าจ้างอย่างเป็นธรรม (Pay People Fairly) มอบงานให้ตรงกับความสนใจของพนักงาน (Match The People to Job That Are Congruent with Their Interests) และหลีกเลี่ยงงานที่จำเจซ้ำซากและน่าเบื่อหน่าย (Avoid Boring, Repetitive Jobs) การปฏิบัติตามคำกล่าวนี้จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงขึ้น เมื่อบุคคลนั้นได้ทำงานในสิ่งที่ต้องการและงานนั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จ

2.3.2 ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เกิดจากความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งอาจจะได้รับมาจากผลของการสนับสนุนในการทำงานหรืองานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ โดยเฉพาะผลสำเร็จของการทำงานที่ถือเป็นการแสดงผลของการทำงานของบุคลากรได้เป็นอย่างดี รวมทั้งบุคลากรให้ความสำคัญกับการทำงานที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาความรู้และทักษะของตนเองอย่างต่อเนื่อง (Karaaslan, 2013) การที่องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรได้เรียนรู้หรือฝึกอบรม จะช่วยส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรได้ดังผลงานวิจัยของ Sahimidis and Bouris (2008) กล่าวถึงบุคลากรเมื่อรับรู้ได้ถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพต่อการทำงาน จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นและมีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น จากการศึกษาผลงานวิจัยและทฤษฎีที่ผ่านมาพบว่าทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานที่สอดคล้องกับการศึกษานี้เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งก็คือ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Two Factors Theory) ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านนำไปใช้ในการศึกษาความพึงพอใจ (Teck-Hong and Waheed, 2011) โดยเฉพาะในการศึกษาเกี่ยวกับระบบ e-Learning ดังคำกล่าวของ Nichols (2004) ว่า “การนำทฤษฎีดังกล่าวมาใช้กับระบบ e-Learning อาจจะช่วยวางเป้าหมายการลงทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพได้”

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Two Factors Theory) เป็นการศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ การศึกษาของเฮอรัสเบอร์ก กระทำโดยการเก็บข้อมูลจากนักบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน ในเขตเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pensylvania) โดยแนวทางการสัมภาษณ์นั้นได้ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์บรรยายถึงความรู้สึกดีหรือไม่ดีและความพอใจและไม่พอใจ รวมทั้งแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเมื่อรวบรวมและวิเคราะห์แล้วได้ค้นพบว่ามีปัจจัยอยู่ 2 กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่มีต่องาน ความพอใจในงานและแรงจูงใจในงาน ดังนี้ (สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2552)

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจโดยตรงได้แก่ ปัจจัยในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (Intrinsic to The Job) ได้แก่

- (1) การยอมรับนับถือ (Recognition)
- (2) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
- (3) ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- (4) โอกาสก้าวหน้าขึ้น (Advancement)
- (5) เองงาน (Work Itself)

2) ปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย (Maintenance หรือ Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เป็นปัจจัยภายนอกต่องาน (Extrinsic to The Job) ได้แก่

- (1) กฎระเบียบ นโยบายบริษัท (Company Policy and Administration)
- (2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions)
- (3) ค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ได้รับ (Salary and Compensation)
- (4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation)
- (5) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job Security)

สำหรับปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย (Maintenance หรือ Hygiene Factors) แม้ว่าจะเป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ แต่ก็ไม่ได้นำผู้เรียนไปสู่ความพึงพอใจได้ ผู้เรียนทำได้เพียงหลีกเลี่ยงความรู้สึกที่ไม่ดีในที่ทำงานเท่านั้น แต่สำหรับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความรู้สึกพึงพอใจได้จริง (Teck-Hong and Waheed, 2011) และความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) เป็นปัจจัยจูงใจที่มีอันดับสูงสุด ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (Winer and Schiff, 1980) ดังนั้นการศึกษานี้เลือกเฉพาะปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) โดยเฉพาะประเด็นของความสำเร็จในการทำงาน เนื่องจากความสำเร็จในการทำงานมุ่งเน้นถึงแรงจูงใจหรือทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรด้วยระบบ e-Learning เป็นสำคัญ ซึ่งถือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้และความพึงพอใจจากแรงจูงใจในการเรียน (I-Ying Chang and Wan-Yu Chang, 2012)

สำหรับการศึกษานี้ ให้คำนิยามของความพึงพอใจในการทำงาน คือ ทัศนคติหรือความรู้สึกพอใจของบุคลากรที่มีต่อการทำงาน รวมทั้งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ตั้งเอาไว้

2.4 กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่ผ่านมา พบการศึกษาเกี่ยวกับระบบ e-Learning จากนักวิจัยหลายท่านที่มีการนำเสนอมุมมอง ปัจจัยและผลการศึกษาที่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยที่ถูกนักวิจัยต่างนำมาใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับระบบ e-Learning และนำมาเสนอผลการศึกษายู่เสมอ คือ ปัจจัยด้านผู้เรียน และระบบ e-Learning (Chen and Lin, 2007; Lei and Zhengu, 2010; Teo, 2014)

ปัจจัยด้านผู้เรียนหรือบุคลากร เป็นปัจจัยที่นักวิจัยนำมาใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับระบบ e-Learning ในเรื่องต่าง ๆ และแสดงผลการศึกษาออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวัตถุ

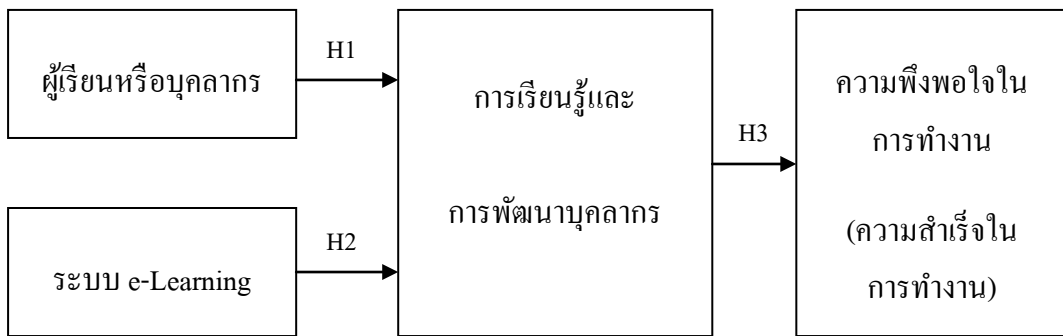
ประสงค์ของการศึกษา โดยผลการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า ผู้เรียนหรือบุคลากรเมื่อได้รับการเรียนรู้ หรือฝึกอบรมผ่านระบบ e-Learning แล้วจะส่งผลให้ผู้เรียนหรือบุคลากร เกิดการเรียนรู้ได้ ผู้เรียนหรือบุคลากร จะต้องมึทัศนคติไปในทางที่ดีต่อระบบ e-Learning ในเรื่องของหลักสูตรการเรียน ที่จะช่วยเพิ่มทักษะของผู้เรียนจนสามารถเพิ่มความสามารถในการทำงานได้ (Davis, 1989; Johnson, Hornik and Salas, 2008) และทัศนคติของผู้เรียนต่อการเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning และการรับรู้ถึงประโยชน์ของการเรียนรู้ จะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ และความสำเร็จของระบบ e-Learning (Yeh and Lin, 2012; Alhomod and Shafi, 2013) นอกจากนี้ความพร้อมในการเรียนรู้ของผู้เรียน จะเป็นส่วนช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ (Hiemstra, 2006)

ปัจจัยด้านระบบ e-Learning เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนเพราะเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการสนับสนุนผู้เรียนหรือบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนา และด้วยคุณสมบัติของระบบ e-Learning ที่ทำให้ผู้เรียนหรือบุคลากรสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา มีความยืดหยุ่นในการเรียน จะส่งผลให้ผู้เรียนหรือบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการเรียนและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ได้ (Lin and Tsai, 2007; Johnson et al., 2008) เนื้อหาหลักสูตรช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนหรือผู้เรียนกับผู้เรียน ในขณะที่ใช้ระบบ e-Learning การบริหารจัดการระบบ e-Learning การสนับสนุนทางด้านเทคนิค และการจัดการให้ผู้เรียนเข้าถึงระบบ e-Learning ได้อย่างทั่วถึง เป็นปัจจัยด้านระบบ e-Learning ที่มีผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จของระบบ e-Learning นอกจากนี้ผู้เรียนหรือบุคลากรต่างมีความเห็นว่ระบบ e-Learning ที่ดีและมีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้และทำให้ผู้เรียนมีความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้น (Chen and Lin, 2007; Wang, Ran, Liao and Yang, 2010; Johnson et al., 2008; Alhomod and Shafi, 2013; Yunus and Salim, 2013; Karaaslan, 2013)

นอกจากนี้ประเด็นของการประเมินผลการเรียนรู้กับการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning เป็นประเด็นการศึกษาที่มีนักวิจัยนำมาใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับระบบ e-Learning เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลการศึกษาที่เกิดจากการเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning ความพึงพอใจในการเรียนรู้ของผู้เรียน ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้เรียนต่อระบบ e-Learning เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จของระบบ e-Learning (Chen and Lin, 2007; Lu and Chiou, 2010; I-Ying Change and Wan-Yu Change, 2012; Cortés and Barbera, 2013) อีกทั้งความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้เรียนหรือบุคลากรที่มีต่อการเรียนรู้และการพัฒนาผ่านการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning จะช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำระบบ e-Learning เข้ามาใช้ในการเรียนรู้ จะส่งผลให้ผู้เรียนหรือบุคลากรเกิดความมุ่งมั่นและความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นด้วย (Sahinidis and Bouris, 2008; Karaaslan, 2013) เมื่อบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จะส่ง

ผลให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ไปในทางที่ดี ซึ่งผลจากการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดีของบุคลากร จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อองค์กรมากขึ้น (Teck-Hong and Waheed, 2011) ถือเป็นความสำเร็จที่องค์กรจะได้รับจากผลของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่ผ่านมา สามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

โดยมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H1: ผู้เรียนหรือบุคลากร มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

H2: ระบบ e-Learning มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

H3: การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 นิยามเชิงปฏิบัติการ

สำหรับการศึกษานี้ ได้ให้นิยามเชิงปฏิบัติการไว้ดังนี้

1) ระบบ e-Learning คือ ระบบการให้บริการการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรืออินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะที่ประกอบด้วย ความเสถียรและสมบูรณ์ของระบบ e-Learning เนื้อหาหลักสูตร ช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning และการบริหารจัดการระบบ e-Learning ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนหรือบุคลากรธนาคารพาณิชย์

2) ผู้เรียนหรือบุคลากร คือ ผู้ที่ผ่านการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ของธนาคารพาณิชย์ โดยผู้เรียนหรือบุคลากรจะมีลักษณะของผู้ที่มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ ต้องการพัฒนาตนเอง

โดยความพร้อมจะวัดจากทัศนคติของผู้เรียนที่มีต่อความพร้อมที่จะเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองวัดจากความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียนที่เข้าใช้ระบบ e-Learning

3) ธนาคารพาณิชย์ คือ ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ไม่รวมธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย และธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555)

4) บุคลากรธนาคารพาณิชย์ หมายถึง บุคลากรที่ทำงานอยู่ในธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงไทย ที่ประจำอยู่สาขาในเขตกรุงเทพมหานครและมีตำแหน่งตั้งแต่ระดับพนักงานปฏิบัติการ ถึงระดับผู้จัดการสาขา

5) การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร คือ การพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถของผู้เรียนหรือบุคลากร ที่ได้รับจากการเรียนรู้หรือฝึกอบรมด้วยระบบ e-Learning โดยเป็นการวัดจากความคิดเห็นของผู้เรียนที่ได้นำระบบ e-Learning มาใช้ในการเรียนรู้หรือการฝึกอบรมกับการเพิ่มความรู้ ทักษะ และความสามารถของผู้เรียน

6) ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ทัศนคติหรือความรู้สึกพอใจของบุคลากรที่มีต่อการทำงาน รวมทั้งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับบุคลากรที่ได้รับผลสำเร็จในการทำงานตามความมุ่งหมายที่ตั้งเอาไว้

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในบทนี้จะนำเสนอเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการศึกษาเพื่อแสดงให้เห็นภาพรวมทั้งหมดเกี่ยวกับการกำหนดวิธีการวิจัยของการศึกษา ดังนี้

- 3.1 ประชากรและตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

การศึกษาครั้งนี้สนใจบุคลากรที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ซึ่งบุคลากรมี 2 ระดับ คือ ระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร ที่ผ่านการใช้ระบบ e-Learning และประจำอยู่สาขาในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากธนาคารพาณิชย์มีหลายธนาคาร ซึ่งมีการใช้ระบบ e-Learning แตกต่างกัน ในการศึกษาครั้งนี้จึงเลือกธนาคารที่มีการใช้ระบบ e-Learning อย่างต่อเนื่องและเป็นระยะเวลานานพอสมควร รวมทั้งครบทุกฟังก์ชัน ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงไทย (ธนาคารกรุงไทย, 2555ก; ธนาคารกสิกรไทย, 2555ก; ธนาคารไทยพาณิชย์, 2555ก) ดังนั้นประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ทำงานในธนาคารไทยพาณิชย์ หรือ ธนาคารกสิกรไทย หรือธนาคารกรุงไทย ซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่สอดคล้องกับการศึกษานี้ได้ เนื่องจากข้อมูลประชากรที่พบเป็นจำนวนประชากรรวมทั้งธนาคาร โดยไม่ได้แยกว่าเป็นบุคลากรที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครจำนวนเท่าไร จึงทำให้ไม่ทราบจำนวนประชากรในการศึกษาที่แน่ชัด

3.1.2 ขนาดตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรในการศึกษาที่แน่ชัด จึงคำนวณหาขนาดตัวอย่างตามหลักสถิติ (Cochran, 1997) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ n = ขนาดประชากร

P = สัดส่วนประชากรที่ต้องการจะสุ่ม โดยกำหนดให้เท่ากับ 50% หรือ 0.5

Z = ระดับความมั่นใจที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%)

d = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ โดยกำหนดไว้เท่ากับ 0.05 เพื่อให้สอดคล้องกับระดับความเชื่อมั่น 95%

$$\text{ดังนั้น } n = \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} = 384 \text{ ตัวอย่าง}$$

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่สนใจในการศึกษานี้ประจำอยู่ในสาขาธนาคารทั่วกรุงเทพมหานคร (50 เขต) และสาขาธนาคารที่กระจายตัวอยู่ในกรุงเทพมหานครมีจำนวนมาก จึงทำการสุ่มเลือกเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำมาคำนวณสัดส่วนและทำการสุ่มเลือกตามสัดส่วนที่ได้คำนวณไว้ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงจำนวนเขต

เขตกรุงเทพมหานคร	จำนวนเขต	คิดเป็น (%)	จำนวนเขตตัวอย่าง (พิเศษ)
กรุงเทพชั้นใน	21	42.00	9
กรุงเทพชั้นกลาง	18	36.00	6
กรุงเทพชั้นนอก	11	22.00	2
รวมจำนวนเขตกรุงเทพมหานคร	50	100.00	17

หลังจากนั้น ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Random Sampling) โดยการจับฉลากชื่อเขต ทำให้ได้มา 17 เขต ดังนี้ 1) เขตปทุมวัน 2) เขตดุสิต 3) เขตบางซื่อ 4) เขตราชเทวี 5) เขตห้วยขวาง 6) เขตคลองเตย 7) เขตบางกอกน้อย 8) เขตดินแดง 9) เขตวัฒนา 10) เขตบางเขน 11) เขตบางกะปิ 12) เขตลาดพร้าว 13) เขตบางพลัด 14) เขตบางแค 15) เขตคันนายาว 16) เขตดอนเมือง และ 17) เขตหลักสี่

หลังจากนั้นทำการหาจำนวนสาขาของธนาคารทั้ง 3 ธนาคารที่ตั้งอยู่ใน 17 เขตที่ได้เลือกไว้ พบว่า ธนาคารไทยพาณิชย์มีจำนวน 168 สาขา ธนาคารกสิกรไทยมีจำนวน 127 สาขา และธนาคารกรุงไทยมีจำนวน 136 สาขา รวมทั้งสิ้น 431 สาขา (ธนาคารกรุงไทย, 2555ช; ธนาคารกสิกรไทย, 2555ช; ธนาคารไทยพาณิชย์, 2555ช) ซึ่งข้อมูลที่ได้มานี้นำมาใช้คำนวณสัดส่วนและทำการสุ่มเลือกตามสัดส่วนที่ได้คำนวณไว้ ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงจำนวนสาขาตามสัดส่วน

ธนาคาร	จำนวนสาขา	สัดส่วน(%)	จำนวนสาขาตัวอย่าง
ไทยพาณิชย์	168	38.98	82
กสิกรไทย	127	29.47	65
กรุงไทย	136	31.55	64
รวมจำนวนสาขา	431	100.00	211

หลังจากที่ได้จำนวนสาขาตัวอย่างของแต่ละธนาคาร จึงได้ทำการแจกแจงจำนวนสาขาของแต่ละธนาคารในเขตที่ได้เลือกมา ผลจากการกำหนดจำนวนสาขาของธนาคารในแต่ละเขตที่ได้เลือกไว้ ดังแสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ตารางแสดงจำนวนสาขาธนาคาร จำแนกตามเขต

เขต	จำนวนสาขาธนาคาร (ทั้งหมด)			จำนวนสาขาตัวอย่าง ตามสัดส่วน		
	ไทยพาณิชย์	กสิกรไทย	กรุงไทย	ไทยพาณิชย์	กสิกรไทย	กรุงไทย
ปทุมวัน	21	16	12	10	8	6
ดุสิต	10	2	7	5	1	3
บางซื่อ	7	8	6	3	4	3

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

เขต	จำนวนสาขาธนาคาร (ทั้งหมด)			จำนวนสาขาตัวอย่าง ตามสัดส่วน		
	ไทยพาณิชย์	กสิกรไทย	กรุงไทย	ไทยพาณิชย์	กสิกรไทย	กรุงไทย
ราชเทวี	15	11	14	7	6	7
ห้วยขวาง	9	7	5	4	4	2
คลองเตย	15	13	14	7	7	7
บางกอกน้อย	9	8	7	4	4	3
ดินแดง	8	9	8	4	5	4
วัฒนา	10	12	9	5	6	4
บางเขน	7	7	7	3	4	3
บางกะปิ	19	13	13	9	7	6
ลาดพร้าว	8	5	5	4	3	2
บางพลัด	5	5	4	2	3	2
บางแค	7	3	5	3	2	2
คันนายาว	5	2	5	2	1	2
ดอนเมือง	5	2	5	2	1	2
หลักสี่	8	4	10	4	2	5
รวม	168	127	136	82	65	64

เมื่อพิจารณาตารางที่ 3.3 จะเห็นได้ว่าจำนวนสาขาที่จะใช้เก็บตัวอย่างจะเท่ากับ 211 สาขา คิดเป็น 50% ของจำนวนสาขาทั้ง 3 ธนาคาร จาก 17 เขตที่ได้เลือก และเมื่อนำจำนวนขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณขนาดตัวอย่างทั้งหมด 384 ตัวอย่าง มาคำนวณเทียบกับจำนวนสาขาธนาคารที่สุ่มได้ (211 สาขา) จะพบว่า จำนวนตัวอย่างที่เก็บในแต่ละสาขาเท่ากับ 2 คน ซึ่งจะทำให้เก็บข้อมูลบุคลากรระดับบริหาร 1 คน และระดับปฏิบัติการ 1 คน แต่เนื่องจากข้อมูลที่ได้ อาจจะไม่เป็นตัวแทนของบุคลากรระดับปฏิบัติการ จึงเพิ่มจำนวนตัวอย่างเป็นสาขาละ 3 คน โดยเป็นระดับผู้บริหาร 1 คน และระดับปฏิบัติการ 1 คน ทำให้ได้จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 633 คน

การเก็บข้อมูลตามที่ได้วางแผนไว้ ทำด้วยวิธีส่งแบบสอบถามไปทางจดหมายและเดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามด้วยตนเอง จากการเก็บข้อมูลในรอบแรกด้วยการส่งแบบสอบถามออกไป 633 ชุด พบว่า ข้อมูลจากแบบสอบถามไม่สมบูรณ์และสัดส่วนของผู้บริหารและบุคลากร ไม่สอดคล้องตามที่กำหนดไว้ จึงทำการส่งแบบสอบถามออกไปเพิ่มเติมเป็นครั้งที่ 2 อีกจำนวน 39

ชุด เพื่อให้ได้สัดส่วนของผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติการสอดคล้องกับที่กำหนด ดังนั้น จำนวนแบบสอบถามที่ส่งออกไปเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงมีจำนวนทั้งสิ้น 672 ชุด และได้รับตอบกลับมาและสมบูรณ์ทั้งสิ้น 633 ชุดคิดเป็น 94.20% ซึ่งถือเป็นอัตราการตอบกลับที่ยอมรับได้ (Hager, Wilson, Pollak and Rooney, 2003)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งคัดแปลงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นบุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ บุคลากรของธนาคารกสิกรไทย และบุคลากรของธนาคารกรุงไทย (แสดงในภาคผนวก ก)

สำหรับแบบสอบถามของงานวิจัย แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนนี้จะเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงาน) และสถานที่ปฏิบัติงาน

2) ข้อมูลเกี่ยวกับผู้เรียนหรือบุคลากร

เป็นแบบวัดผู้เรียนหรือบุคลากรที่ผ่านการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ซึ่งข้อคำถามในส่วนนี้ได้คัดแปลงมาจากแบบสอบถามของงานวิจัย 2 เรื่อง คือ 1) Is The Internet Changing Self-Directed Learning? Rural Users Provide Some Answer ของ Hiemstra (2006) และ 2) The Relationship Between Self-Directed Learning and Information Literacy among Adult Learner in High Education ของ Conner (2012) ซึ่งผลงานวิจัยนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมและทัศนคติต่อการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning และได้นำทฤษฎีของ Guglielmino ซึ่งเป็นทฤษฎีการวัดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ประกอบด้วย 8 มิติ ดังที่ได้กล่าวถึงในทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในบทที่สอง มาใช้ในการศึกษาและพัฒนาแบบสอบถามสำหรับใช้ในการศึกษา สอดคล้องกับการวัดผู้เรียนหรือบุคลากรในการศึกษานี้ โดยแบบสอบถามในส่วนนี้จะเป็นการวัดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียนที่ผ่านการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ โดยแบ่งเป็นมิติที่ 1 การเปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ คือ ข้อที่ 1 มิติที่ 2 การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ คือ ข้อที่ 3, 10 มิติที่ 3 การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้คือ

ข้อที่ 6 มิติที่ 4 การยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของตนเอง คือ ข้อที่ 2 มิติที่ 5 ความรักในการเรียน คือ ข้อที่ 5, 8 มิติที่ 6 ความคิดสร้างสรรค์ คือ ข้อที่ 11 มิติที่ 7 การมองอนาคตในแง่ดี คือ ข้อที่ 9 มิติที่ 8 ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา คือ ข้อที่ 4, 7

3) ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ e-Learning

เป็นการวัดระบบ e-Learning ซึ่งข้อคำถามในส่วนนี้ได้ดัดแปลงมาจากแบบสอบถามงานวิจัยของ Chen and Lin (2007) เรื่อง Integrating Kano's Model into e-Learning Satisfaction ซึ่งผลงานวิจัยนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับระบบ e-Learning กับความพึงพอใจในการเรียนรู้ ที่ส่งต่อการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ได้ใช้ทฤษฎี Herzberg ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้วัดความพึงพอใจ ดังที่ได้กล่าวถึงในทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในบทที่สอง สอดคล้องกับการศึกษานี้ โดยแบบสอบถามนี้ได้วัดระบบ e-Learning ออกเป็น 4 เรื่อง คือ 1) ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning ข้อคำถามที่ 1-4 2) การติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning ข้อคำถามที่ 5-8 3) เนื้อหา หลักสูตร ข้อคำถามที่ 9-12 และ 4) การบริหารจัดการของระบบ e-Learning ข้อคำถามที่ 13-15 รวมจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ

4) ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

เป็นการวัดทัศนคติที่มีต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ซึ่งข้อคำถามในส่วนนี้ได้ดัดแปลงมาจากแบบสอบถามงานวิจัยของ Zhu and Xin (2010) ซึ่งได้ศึกษาการประเมินผลจากการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้และพัฒนาแบบสอบถามมาจากทฤษฎี Balanced Scorecard ที่เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับในการประเมินประสิทธิภาพการเรียนรู้ โดยนำมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาที่เป็น 1 ใน 4 มิติของ Balanced Scorecard มาใช้ในการดัดแปลงแบบสอบถามให้สอดคล้องกับการศึกษานี้ โดยแบบสอบถามในส่วนนี้มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

5) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร

เป็นการวัดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่เกิดจากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning และสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการทำงาน ซึ่งข้อคำถามในส่วนนี้ได้ดัดแปลงมาจากแบบสอบถามงานวิจัยของ Teck-Hong and Waheed (2011) โดยเป็นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และพัฒนาแบบสอบถามบนพื้นฐานของทฤษฎี Herzberg ซึ่งถือเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับในการนำมาใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ดังที่ได้กล่าวถึงในทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในบทที่สอง สอดคล้องกับการศึกษานี้ที่มุ่งเน้นผลของการวัดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่เกิดจากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning โดยแบบสอบถามในส่วนนี้มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

สำหรับข้อคำถามของแบบทดสอบในส่วนที่ 2-5 เป็นแบบมาตราการประเมิน (Rating Scale) ตามแนวทางของลิเคอร์ต (Likert's Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|---|------------------------------|
| 5 | หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4 | หมายถึง เห็นด้วย |
| 3 | หมายถึง ไม่แน่ใจ |
| 2 | หมายถึง ไม่เห็นด้วย |
| 1 | หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

สำหรับการแปลผลคะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามที่เกี่ยวกับผู้เรียนหรือบุคลากร ระบบ e-Learning การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ใช้เกณฑ์ดังนี้ (Best, 1997)

ค่าเฉลี่ยคะแนน	ระดับความคิดเห็น
1.00-1.49	หมายถึงมีระดับความคิดเห็นในระดับต่ำที่สุด
1.50-2.49	หมายถึงมีระดับความคิดเห็นในระดับต่ำ
2.50-3.49	หมายถึงมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง
3.50-4.49	หมายถึงมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก
4.50-5.00	หมายถึงมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

3.2.2 การทดสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม การสร้างแบบสอบถามดัดแปลงคำถามจากงานวิจัยและทดสอบความถูกต้องของการดัดแปลงแบบสอบถาม โดยได้รับคำปรึกษาจากนักวิชาการด้านระบบสารสนเทศที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบความถูกต้องของการดัดแปลงคำถาม เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา (Content Validity)

หลังจากทำการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามแล้ว ได้ทำการทดสอบการใช้งานจริงของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล (Pilot Test) กับบุคลากรธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 36 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจและทดสอบความน่าเชื่อถือ (ผลการทดสอบเครื่องมือวิจัย แสดงในภาคผนวก ข)

ผลจากการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามได้ครบสมบูรณ์ แต่มีบางข้อมูลตอบกลับเกี่ยวกับความไม่กระชับของคำศัพท์บางคำและบางประโยคของคำถาม แต่ไม่กระทบต่อความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงทำการปรับประโยคบางประโยคเพื่อให้อ่านง่าย

ขึ้นและยังคงรักษาใจความเดิมไว้ แบบสอบถามสำหรับการศึกษานี้ได้ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ผลการคำนวณ ดังแสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เมื่อกำหนดด้วยสูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha)

ด้าน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค
ผู้เรียนหรือบุคลากร	0.919
ระบบ e-Learning	0.918
การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร	0.875
ความพึงพอใจในการทำงาน	0.894

จากตารางที่ 3.4 แสดงผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test) โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.956 และแต่ละส่วนของแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.8 ซึ่งถือเป็นค่าความเชื่อมั่นที่อยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ กล่าวคือ มีค่าแอลฟาที่ใกล้เคียงกับ 1 มากหรือมากกว่า 0.7 ขึ้นไป ซึ่งถือเป็นค่าที่สูง (Nunnally, 1978) และเป็นระดับค่าความเชื่อมั่นที่มากพอที่แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ (Lu and Chiou, 2010) และเหมาะสมในการนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากขนาดตัวอย่าง ซึ่งจะเก็บข้อมูลจากขนาดตัวอย่างที่สุ่มได้รวมทั้งหมด 633 ชุด โดยบุคลากรธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ขั้นตอนการเก็บข้อมูลเป็นดังนี้

- 1) ขั้นตอนการขออนุญาตเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง เริ่มต้นจากการเข้าพบผู้จัดการสาขาเพื่อยื่นจดหมายขอความอนุเคราะห์ข้อมูลออกโดยคณะสถิติประยุกต์ พร้อมทั้งแนะนำตัวและบอกถึงวัตถุประสงค์ในการศึกษานี้ เมื่อได้รับอนุญาตจะนำแบบสอบถามไปให้กับผู้ตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง
- 2) ขั้นตอนการส่งแบบสอบถาม เริ่มต้นจากการติดต่อไปยังผู้จัดการสาขาในกลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้รับการตอบรับ ขั้นตอนต่อไปจะทำการส่งแบบสอบถามพร้อมทั้งจดหมายขอความ

อนุเคราะห์ข้อมูลออกโดยคณะสถิติประยุกต์ หลังจากที่ตั้งแบบสอบถามไปยังผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ภายหลังจาก 7 วัน หากยังไม่ได้รับแบบสอบถามที่ตอบกลับจะมีการโทรศัพท์เพื่อสอบถามอีกครั้ง

3) ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดใช้เวลาทั้งสิ้น 3 เดือน

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS Version 21 ช่วยในการคำนวณผลทางสถิติ ดังนี้

3.4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมกลุ่มตัวอย่าง โดยตารางการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปรทั้งสี่ด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อแปลผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรทั้งสี่ด้าน

3.4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Stepwise เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนา และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression) ด้วยวิธี Step wise เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้นำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการสรุปสมมติฐานการวิจัย รวมทั้งตอบสนองวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้ด้วย

บทที่ 4

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

การเก็บข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเองและส่งจดหมายไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามทั้งสิ้น 3 เดือน โดยแบบสอบถามที่ส่งออกไปเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีจำนวนทั้งสิ้น 672 ชุด และได้รับแบบสอบถามตอบกลับจากจำนวนสาขาธนาคารทั้งหมด 224 สาขา จำนวนทั้งสิ้น 633 ชุด ตรงตามจำนวนตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ คิดเป็น 94.20% ซึ่งถือเป็นอัตราการตอบกลับที่ยอมรับได้ (Hager et al., 2003) โดยบุคลากรธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย บุคลากรธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 246 คน บุคลากรธนาคารกรุงไทย จำนวน 201 คน และบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำนวน 186 คน ดังแสดงในตารางที่ 4.1 เป็นผู้ตอบกลับแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามสถานที่ปฏิบัติงาน

สถานที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารไทยพาณิชย์	246	38.90
ธนาคารกรุงไทย	201	31.80
ธนาคารกสิกรไทย	186	29.40
รวม	633	100.00

จากจำนวนผู้ตอบกลับแบบสอบถามของแต่ละธนาคาร ถือเป็นจำนวนประชากรที่สอดคล้องกับการกระจายตัวของสาขาธนาคาร ที่จำนวนธนาคารไทยพาณิชย์มีสาขามากที่สุด รองลงมาคือธนาคารกรุงไทย และธนาคารกสิกรไทย ตามลำดับ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามการศึกษาจำแนกตามเพศ

ระดับการศึกษา	ชาย		หญิง		รวม	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	1.11	10	1.58	17	2.69
ปริญญาตรี	209	33.01	349	55.14	558	88.15
ปริญญาโท	14	2.21	44	6.95	58	9.16
รวม	230	36.33	403	63.67	633	100.00

ตารางที่ 4.2 นำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามการศึกษาจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 230 คน เป็นเพศหญิง 403 คน

ในด้านระดับการศึกษา พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 17 คน คิดเป็นร้อยละ 2.69 เป็นเพศชาย 7 คน เป็นเพศหญิง 10 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 558 คน คิดเป็นร้อยละ 88.15 เป็นเพศชาย 209 คน เป็นเพศหญิง 349 คน และจบการศึกษาระดับปริญญาโท 58 คน คิดเป็นร้อยละ 9.16 เป็นเพศชาย 14 คน เป็นเพศหญิง 44 คน

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สอดคล้องกับการกระจายตัวของเพศหญิงที่มีจำนวนมากกว่าเพศชาย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) และผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามช่วงอายุจำแนกตามเพศ

ช่วงอายุ	ชาย		หญิง		รวม	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	15	2.37	62	9.80	77	12.16
25-35 ปี	97	15.32	246	38.87	343	54.19
36-45 ปี	53	8.37	53	8.37	106	16.74
46-55 ปี	49	7.74	32	5.06	81	12.80
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	16	2.53	10	1.58	26	4.11
รวม	230	36.33	403	63.67	633	100.00

ตารางที่ 4.3 นำเสนอข้อมูลอายุของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ มีผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 12.16 โดยแบ่งเป็นเพศชาย 15 คนและเพศหญิง 62 คน มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 54.19 โดยแบ่งเป็นเพศชาย 97 คนและเพศหญิง 246 คน มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 16.74 โดยแบ่งเป็นเพศชาย 53 คนและเพศหญิง 53 คน มีอายุ 46-55 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 โดยแบ่งเป็นเพศชาย 49 คนและเพศหญิง 32 คน และอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 4.11 โดยแบ่งเป็นเพศชาย 16 คนและเพศหญิง 10 คน

เมื่อพิจารณาข้อมูลด้านประสบการณ์ทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน 0-5 ปี มีจำนวน 310 คน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี มีจำนวน 109 คน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี มีจำนวน 47 คน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี มีจำนวน 59 คน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี มีจำนวน 108 คน ดังแสดงในตารางที่ 4.4

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีช่วงอายุ 25-35 ปี และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 0-5 ปี

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประสบการณ์ทำงานจำแนกตามเพศ

ประสบการณ์ทำงาน(ปี)	ชาย		หญิง		รวม	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
0-5 ปี	80	12.64	230	36.34	310	48.97
6-10 ปี	28	4.42	81	12.80	109	17.22
11-15 ปี	29	4.58	18	2.84	47	7.42
16-20 ปี	28	4.42	31	4.90	59	9.32
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	65	10.27	43	6.79	108	17.06
รวม	230	36.33	403	63.67	633	100.00

จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่นำเสนอข้างต้น พบว่า มีช่วงอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่เหมาะสม โดยเฉพาะช่วงอายุและประสบการณ์ทำงานที่ส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานและต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน สอดคล้องกับลักษณะประชากรที่สนใจในการศึกษา

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้เรียนหรือบุคลากร ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 11 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับด้านผู้เรียนหรือบุคลากร

ด้านผู้เรียนหรือบุคลากร	ค่าเฉลี่ย ¹	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1.ท่านชอบเรียนรู้เนื้อหาของระบบ e-Learning ที่สนใจเป็นพิเศษ	3.96	.763	มาก
2.ถ้าผลลัพธ์ในการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ไม่เป็นที่พอใจท่านจะปรับเปลี่ยนการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนา	4.00	.745	มาก
3.ท่านมีความสามารถรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.91	.758	มาก
4.ท่านมีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ได้เป็นอย่างดี	3.86	.760	มาก
5.ท่านสนุกกับกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning	3.79	.842	มาก
6.ระบบ e-Learning ส่งผลให้วิธีการเรียนรู้ของท่านเปลี่ยนแปลงไป	3.88	.760	มาก
7.ท่านมีความสามารถที่จะควบคุมการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ของตัวเองได้เป็นอย่างดี	3.78	.779	มาก
8.ท่านจะกลับมาทบทวนเนื้อหาในระบบ e-Learning เสมอ	3.52	.861	มาก
9.ท่านประสบความสำเร็จในการจัดลำดับความสำคัญกับเป้าหมายการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ของท่านเสมอ	3.76	.749	มาก
10.ท่านสามารถจัดเวลาในการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.79	.824	มาก
11.ท่านชอบที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากหลักสูตรในระบบ e-Learning เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของท่าน	3.85	.781	มาก
รวม	3.83	.560	มาก

หมายเหตุ: ¹ หมายถึง ค่าเฉลี่ยจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

จากตารางที่ 4.5 พบว่าในภาพรวม ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านผู้เรียนหรือบุคลากร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ผู้เรียนหรือบุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ “ถ้าผลลัพธ์ในการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ไม่เป็นที่พอใจ ท่านจะปรับเปลี่ยนการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนา” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ “ท่านชอบเรียนรู้เนื้อหาของระบบ e-Learning ที่สนใจเป็นพิเศษ” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนผู้เรียนหรือบุคลากรให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ “ท่านจะกลับมาทบทวนเนื้อหาในระบบ e-Learning เสมอ” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ e-Learning แบ่งออกเป็น 4 เรื่อง คือ 1) ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning 2) การติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning 3) เนื้อหา หลักสูตร และ 4) การบริหารจัดการของระบบ e-Learning รวมคำถามทั้งหมด 15 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบ e-Learning และระดับความคิดเห็นของบุคลากรธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับด้านระบบ e-Learning

ด้านระบบ e-Learning	ค่าเฉลี่ย ¹	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1.ระบบ e-Learning ขององค์กรท่านสะดวกและใช้งานง่าย	3.85	.802	มาก
2.ระบบ e-Learning ขององค์กรท่านมีการจัดการเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	3.83	.795	มาก
3.การทำงานของระบบ e-Learning มีประสิทธิภาพ	3.80	.750	มาก
4.ระบบ e-Learning ช่วยให้ท่านสามารถค้นหาเนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการเข้าถึงเนื้อหา	3.85	.741	มาก
5.ระบบ e-Learning ช่วยให้ท่านสามารถนำคำถามที่เกิดจากการเรียนรู้ในบทเรียนไปพูดคุยหรือถกเถียงกับเพื่อนร่วมงานได้	3.85	.752	มาก
6.ระบบ e-Learning มีกระดานเสวนา (Web Board) หรือ ชุมชนเครือข่าย หรือช่องทางในการติดต่อสื่อสารสำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลของการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรที่เข้าถึงได้ง่าย	3.74	.770	มาก
7.หากเกิดข้อสงสัยหรือคำถามจากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ท่านสามารถที่จะนำคำถามหรือข้อสงสัยในบทเรียนไปพูดคุยหรือถกเถียงกับผู้สอนได้ง่าย	3.64	.866	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ด้านระบบ e-Learning	ค่าเฉลี่ย ¹	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
8.ระบบ e-Learning ของท่านช่วยให้ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้มา แบ่งปันให้กับบุคลากรในองค์กรได้สะดวกและง่ายผ่านกระดาน เสวนา(Web Board) หรือชุมชนเครือข่าย หรือช่องทางในการ ติดต่อสื่อสาร	3.77	.805	มาก
9.เนื้อหาในบทเรียนของระบบ e-Learning มีความทันสมัยอยู่ ตลอดเวลา	3.91	.755	มาก
10.เนื้อหาในระบบ e-Learning มีความเหมาะสมและตรงกับ ความต้องการของท่าน	3.91	.749	มาก
11.ระบบ e-Learning มีการจัดการเนื้อหาในบทเรียนเพียงพอกับ ความต้องการของท่าน	3.79	.716	มาก
12.ระบบ e-Learning ช่วยให้ท่านสามารถเรียนรู้เนื้อหาที่ท่าน ต้องการได้	3.89	.692	มาก
13.ระบบ e-Learning ช่วยให้ท่านสามารถเลือกสิ่งที่ต้องการที่จะ เรียนรู้ได้	3.91	.689	มาก
14.ระบบ e-Learning ช่วยให้ท่านสามารถควบคุมความคืบหน้าของ การเรียนรู้ได้	3.88	.733	มาก
15.ระบบ e-Learning มีการบันทึกความคืบหน้าของการเรียนรู้และ ผลคะแนนของท่าน	3.97	.710	มาก
รวม	3.84	.543	มาก

หมายเหตุ: ¹ หมายถึง ค่าเฉลี่ยจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

จากตารางที่ 4.6 พบว่าในภาพรวมระดับความคิดเห็นที่มีต่อระบบ e-Learning อยู่ในระดับ
มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ “ระบบ e-Learning มีการบันทึก
ความคืบหน้าของการเรียนรู้และผลคะแนนของท่าน” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3 หัวข้อคือ “เนื้อหาในบทเรียนของระบบ e-Learning มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา” “เนื้อหาใน
ระบบ e-Learning มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของท่าน” และ “ระบบ e-Learning
ช่วยให้ท่านสามารถเลือกสิ่งที่ต้องการที่จะเรียนรู้ได้” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนระบบ e-Learning ที่

ให้ความสนใจน้อยที่สุดคือ “หากเกิดข้อสงสัยหรือคำถามจากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ท่านสามารถที่จะนำคำถามหรือข้อสงสัยในบทเรียนไปพูดคุยหรือถกเถียงกับผู้สอนได้ง่าย” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning พบว่าผู้เรียนหรือบุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเพิ่มพูนความรู้และประสิทธิภาพการเรียนรู้ของตนเองผ่านการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cortés and Barbera (2013) พบว่าประสิทธิภาพการเรียนรู้ผ่านออนไลน์ของผู้เรียน เป็นสิ่งที่ผู้เรียนให้ความสำคัญที่สุดและความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียนมีผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ส่วนระบบ e-Learning จะให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการระบบ e-Learning เนื้อหาหลักสูตร ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning และช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning ซึ่งจะมีผลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนหรือบุคลากร รวมถึงเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen and Lin (2007) และ Alhomod and Shafi (2013) พบว่า การบริหารจัดการระบบให้มีความเหมาะสมกับผู้เรียน การสนับสนุนทางด้านเทคนิค และเนื้อหาหลักสูตรที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการนำไปสู่ความสำเร็จของระบบ e-Learning

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรธนาคารพาณิชย์ใน
เขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับด้านการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร	ค่าเฉลี่ย ¹	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
1. ท่านสามารถจดจำเนื้อหาในบทเรียนของระบบ e-Learning ได้เป็นอย่างดี	3.75	.705	มาก
2. การเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ทำให้ท่านสามารถพัฒนาการทำงานของท่านได้รวดเร็วขึ้น	3.88	.719	มาก
3. การเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ทำให้ท่านมีความรู้เพิ่มมากขึ้น	3.97	.696	มาก
4. การเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ทำให้ท่านสามารถจัดการกับงานของท่านได้ดีขึ้น	3.93	.750	มาก
5. การเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของท่านดีขึ้น	3.97	.735	มาก
รวม	3.90	.599	มาก

หมายเหตุ: ¹ หมายถึง ค่าเฉลี่ยจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

จากตารางที่ 4.7 พบว่าในภาพรวมระดับความคิดเห็นด้านการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรใน 2 หัวข้อคือ “การเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ทำให้ท่านมีความรู้เพิ่มมากขึ้น” และ “การเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของท่านดีขึ้น” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือ “การเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ทำให้ท่านสามารถจัดการกับงานของท่านได้ดีขึ้น” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนที่ได้รับความสนใจน้อยที่สุดคือ “ท่านสามารถจดจำเนื้อหาในบทเรียนของระบบ e-Learning ได้เป็นอย่างดี” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรธนาคารพาณิชย์
ในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ¹	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านได้นำความรู้จากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning มาใช้ กับการทำงานของท่าน ทำให้ท่านมีความภูมิใจในการทำงาน ของท่าน	3.87	.746	มาก
2. ท่านได้นำความรู้จากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning มาใช้ กับการทำงานของท่าน ทำให้ท่านตระหนักถึงความสำเร็จใน การทำงานของท่านเสมอ	3.86	.692	มาก
3. ท่านได้นำความรู้จากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning มาใช้ กับการทำงานของท่าน จนทำให้ท่านรู้สึกถึงความพอใจใน ความสำเร็จของงาน	3.88	.765	มาก
4. ท่านได้นำความรู้จากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning มาใช้ อย่างเต็มที่เพื่อให้งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ประสบความสำเร็จตาม เป้าหมาย	3.93	.750	มาก
5. ท่านได้นำความรู้จากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning มาใช้ จนรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร	3.94	.779	มาก
รวม	3.90	.642	มาก

หมายเหตุ: ¹ หมายถึง ค่าเฉลี่ยจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

จากตารางที่ 4.8 พบว่าในภาพรวมระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ผู้เรียนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุดคือ “ท่านได้นำความรู้จากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning มาใช้จนรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือ “ท่านได้นำความรู้จากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning มาใช้อย่างเต็มที่เพื่อให้งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ “ท่านได้นำความรู้จากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning มาใช้กับการทำงานของท่าน ทำให้ท่านตระหนักถึงความสำเร็จในการทำงานของท่านเสมอ” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

จากผลการศึกษาข้างต้น พบว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้เพื่อเพิ่มความรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงการนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้มาใช้ในการทำงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Teck-Hong and Waheed (2011) Karaaslan (2013) และ Alhomod and Shafi (2013) ที่พบว่า ผู้เรียนหรือบุคลากรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและผู้เรียนหรือบุคลากรที่มีทัศนคติที่ดีต่อการนำระบบ e-Learning เข้ามาใช้ และมีความเชื่อว่าระบบ e-Learning จะช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

นอกจากนี้สามารถวิเคราะห์ความแตกต่างของผู้เรียนหรือบุคลากร ระบบ e-Learning การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร และความพึงพอใจในการทำงานกับธนาคารพาณิชย์ ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของผู้เรียนหรือบุคลากร ระบบ e-Learning การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร และความพึงพอใจในการทำงานกับธนาคารพาณิชย์

		Sum of	df	Mean	F	Sig.
		Squares		Square		
ผู้เรียนหรือ บุคลากร	Between Groups	4.890	2	2.445	7.958	.000
	Within Groups	193.552	630	.307		
	Total	198.441	632			
ระบบ e-Learning	Between Groups	5.508	2	2.754	9.597	.000
	Within Groups	180.800	630	.287		
	Total	186.308	632			
การเรียนรู้และการ พัฒนาบุคลากร	Between Groups	2.968	2	1.484	4.179	.016
	Within Groups	223.760	630	.355		
	Total	226.729	632			
ความพึงพอใจใน การทำงาน	Between Groups	4.844	2	2.422	5.976	.003
	Within Groups	255.323	630	.405		
	Total	260.167	632			

หมายเหตุ: ตัวแปรต้น คือ ธนาคารพาณิชย์ (ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์)

ตัวแปรตาม คือ ผู้เรียนหรือบุคลากร, ระบบ e-Learning, การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร, ความพึงพอใจในการทำงาน

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ด้วยวิธี One-way ANOVA ระหว่างธนาคารพาณิชย์ กับผู้เรียนหรือบุคลากร ระบบ e-Learning การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร และความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ประกอบไปด้วย

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างธนาคารพาณิชย์กับผู้เรียนหรือบุคลากร มีค่า F-Test เท่ากับ 7.958 มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 หมายถึง เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้เรียนหรือบุคลากรกับธนาคารพาณิชย์ พบว่าผู้เรียนหรือบุคลากรกับธนาคารพาณิชย์มีความแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างธนาคารพาณิชย์กับระบบ e-Learning มีค่า F-Test เท่ากับ 9.597 มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 หมายถึง เมื่อทดสอบความแตกต่างของระบบ e-Learning กับธนาคารพาณิชย์ พบว่าระบบ e-Learning กับธนาคารพาณิชย์มีความแตกต่างกัน

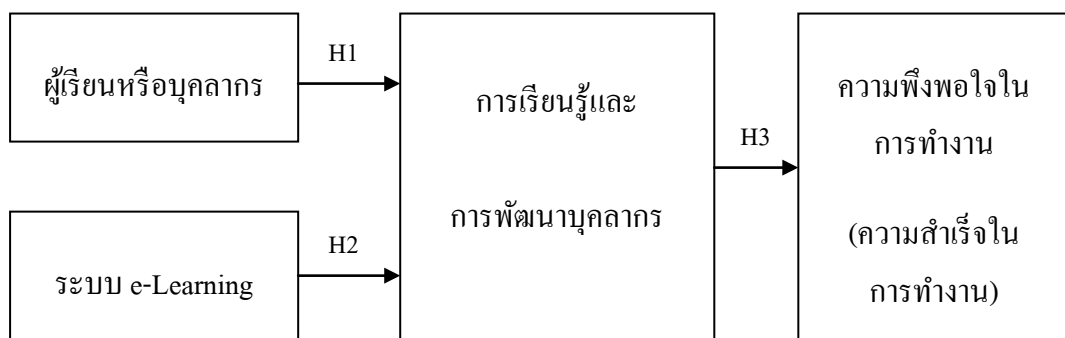
ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างธนาคารพาณิชย์กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร มีค่า F-Test เท่ากับ 4.179 มีค่า Sig. เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 หมายถึง เมื่อทดสอบความแตกต่างของการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรกับธนาคารพาณิชย์ พบว่าการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรกับธนาคารพาณิชย์มีความแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างธนาคารพาณิชย์กับความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า F-Test เท่ากับ 5.976 มีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 หมายถึง เมื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานกับธนาคารพาณิชย์ พบว่าความพึงพอใจในการทำงานกับธนาคารพาณิชย์มีความแตกต่างกัน

จากการทดสอบความแตกต่างของผู้เรียนหรือบุคลากร ระบบ e-Learning การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร และความพึงพอใจในการทำงาน กับธนาคารพาณิชย์ พบว่า ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของผู้เรียนหรือบุคลากร ระบบ e-Learning การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร และความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ต่างกัน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง มีผลกระทบต่อผู้เรียนหรือบุคลากร ระบบ e-Learning การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร และความพึงพอใจในการทำงาน

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐาน ดังแสดงในภาพที่ 4.1 (ผลการวิเคราะห์การถดถอยแสดงในภาคผนวก ค)



ภาพที่ 4.1 กรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้เรียนหรือบุคลากร มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

สมมติฐานข้อที่ 2 ระบบ e-Learning มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

สำหรับการทดสอบนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Stepwise โดยกำหนดตัวแปรอิสระ คือ ผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning ตัวแปรตาม คือ การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และสมมติฐานข้อที่ 2

ตัวแปร	b	β	t	p-value
ค่าคงที่	.494		4.398	.000
ผู้เรียนหรือบุคลากร	.268	.251	6.183	.000
ระบบ e-Learning	.619	.561	13.825	.000

$R = .774$; $R^2 = .599$; $Adj R^2 = .598$, $F = 471.148$; $SE_{est} = \pm .38$; $p\text{-value} = .000$

หมายเหตุ: ตัวแปรตาม คือ การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

จากตารางที่ 4.10 นำเสนอผลจากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่าค่า R เท่ากับ .774 ค่า R^2 เท่ากับ .599 ค่า $Adj R^2$ เท่ากับ .598 ค่า F เท่ากับ 471.148 และค่า p-value เท่ากับ .000

เมื่อพิจารณาค่า p-value ระหว่างผู้เรียนหรือบุคลากรกับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 แสดงว่า ผู้เรียนหรือบุคลากรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

เมื่อพิจารณาค่า p-value ระหว่างระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 แสดงว่าระบบ e-Learning มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

จากการวิเคราะห์ข้างต้น พบว่าผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning มีผลกระทบต่อ การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 และสมมติฐานข้อที่ 2 แสดงว่า หากผู้เรียนหรือบุคลากรมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ ต้องการพัฒนาตนเอง และมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้เรียน และคุณภาพที่ดีของระบบ e-Learning ในด้านการบริหารจัดการระบบ e-Learning เนื้อหาหลักสูตรที่ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนหรือบุคลากร ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning และการมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการนำไปสู่ความสำเร็จของระบบ e-Learning (Hiemstra, 2006; Chen and Lin, 2007; Johnson et al., 2008; Alhomod and Shafi, 2013) ซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และการพัฒนา และนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน

จากการยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 และสมมติฐานข้อที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงได้วิเคราะห์เพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปรผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร โดยการสร้างตัวแปรผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning (Interaction_Learner_eLearning) และทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Stepwise

การวิเคราะห์เพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร โดยตัวแปรอิสระ คือ ผู้เรียนหรือบุคลากร, ระบบ e-Learning และผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning (Interaction_Learner_eLearning) ตัวแปรตาม คือ การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์การถดถอยเพิ่มเติม สำหรับความสัมพันธ์ของผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ตัวแปร	b	β	t	p-value
ค่าคงที่	-0.071		-1.146	.884
Interaction_Learner_eLearning	-0.42	-.271	-1.190	.234
ระบบ e-Learning	.778	.705	5.542	.000
ผู้เรียนหรือบุคลากร	.420	.393	3.117	.002

$R = .775$; $R^2 = .600$; $\text{Adj } R^2 = .598$, $F = 314.779$; $\text{SE}_{\text{est}} = \pm .38$; $p\text{-value} = .000$

หมายเหตุ: ตัวแปรตาม คือ การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

จากตารางที่ 4.11 นำเสนอข้อมูลการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้น ด้วยวิธี Stepwise ตัวแปร Interaction_Learner_eLearning เป็นตัวแปรที่สร้างขึ้นใหม่จากผู้เรียนหรือบุคลากรกับระบบ e-Learning การทดสอบที่ผ่านมานี้พบว่ามีผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร และระบบ e-Learning มีผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร และตัวแปร Interaction_Learner_eLearning มีผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร กล่าวคือ ความสัมพันธ์ของผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning มีผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 3 การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับการทดสอบนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Single Linear Regression) ด้วยวิธี Stepwise โดยกำหนดตัวแปรอิสระ คือ การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน สำหรับสมมติฐานข้อที่ 3

ตัวแปร	b	β	t	p-value
ค่าคงที่	.782		6.976	.000
การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร	.798	.745	28.086	.000

$R = .745$; $R^2 = .556$; $\text{Adj } R^2 = .555$, $F = 788.822$; $\text{SE}_{\text{est}} = \pm .43$; $p\text{-value} = .000$

หมายเหตุ: ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงาน

จากตารางที่ 4.12 นำเสนอผลจากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่าค่า R เท่ากับ .745 ค่า R^2 เท่ากับ .556 ค่า $\text{Adj } R^2$ เท่ากับ .555 ค่า F เท่ากับ 788.822 และค่า p-value เท่ากับ .000

เมื่อพิจารณาค่า p-value ระหว่างการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรกับความพึงพอใจในการทำงานเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 แสดงว่า การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ข้างต้น พบว่าการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 3 สอดคล้องกับทัศนคติของผู้เรียนหรือบุคลากรที่มีต่อระบบ e-Learning การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning จะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง (Alhomod and Shafi, 2013) เนื่องจากผู้เรียนหรือบุคลากรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการเรียนรู้มากที่สุด และผลลัพธ์ที่มีความสำคัญมากที่สุดของผู้เรียนหรือบุคลากรคือความพึงพอใจของผู้เรียน (Cortés and Barbera, 2013) ที่จะส่งผลต่อการทำงานได้

4.5 วิเคราะห์เพิ่มเติมแบ่งตามมิติของผู้เรียนและระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร พบว่าปัจจัยด้านผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร และสามารถวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อดูมิติของผู้เรียนและระบบ e-Learning ที่มีผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรในแต่ละด้าน เพื่อให้ได้แนวทางในการนำระบบ e-Learning ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพในธนาคารพาณิชย์ (ผลการวิเคราะห์การถดถอยแสดงในภาคผนวก ค) ดังนี้

4.5.1 ปัจจัยด้านผู้เรียนหรือบุคลากรแบ่งตามมิติของผู้เรียนที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ปัจจัยด้านผู้เรียนหรือบุคลากรที่นำมาวิเคราะห์ผลที่มีต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย 8 มิติ คือ 1) เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ 2) การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ 3) การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้ 4) การยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของตนเอง 5) ความรักในการเรียน 6) ความคิดสร้างสรรค์ 7) การมองอนาคตในแง่ดี และ 8) ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา สำหรับการทดสอบนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Stepwise โดยกำหนดตัวแปรอิสระคือ ผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning ทั้ง 8 มิติ ตัวแปรตามคือ การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติมปัจจัยด้านผู้เรียนหรือบุคลากรแบ่งตามมิติของผู้เรียนกับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ตัวแปร	b	β	t	p-value
ค่าคงที่	1.053		8.796	.000
เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้	.115	.146	3.986	.000
การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ	.176	.196	3.964	.000
การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้	.087	.111	3.148	.002
ความคิดสร้างสรรค์	.162	.212	5.714	.000
การมองอนาคตในแง่ดี	.073	.091	2.310	.021
ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา	.125	.141	3.355	.001

$R = .701$; $R^2 = .491$; $Adj R^2 = .486$, $F = 99.059$; $SE_{est} = \pm .43$; $p\text{-value} = .000$

หมายเหตุ: ตัวแปรตาม คือ การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผู้เรียนหรือบุคลากรในแต่ละมิติ ส่งผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ยกเว้นมิติด้านการยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของตนเองและความรักในการเรียน ที่ไม่มีผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร กล่าวคือ การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรเกิดขึ้นจากผู้เรียนหรือบุคลากรเปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์ การมองอนาคตในแง่ดีและความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา สอดคล้องกับ Guglielmino (1977) และ กล้วย พ่วงพรวน (2553) ที่พบว่าความพร้อมในการเรียนรู้ของผู้เรียนหรือบุคลากร จะส่งผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองของผู้เรียน และการเรียนรู้ด้วยตนเองจะช่วยพัฒนาทักษะในการเรียนรู้ใหม่ ๆ (Hiemstra, 2006)

4.5.2 ปัจจัยด้านระบบ e-Learning แบ่งตามมิติของระบบ e-Learning ที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ปัจจัยด้านระบบ e-Learning ที่นำมาวิเคราะห์ผลที่มีต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย 4 มิติ คือ 1) ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning 2) ช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning 3) เนื้อหา หลักสูตร และ 4) การบริหารจัดการระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร สำหรับการทดสอบนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์การ

ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Stepwise โดยกำหนดตัวแปรอิสระ คือ ระบบ e-Learning ทั้ง 4 มิติ ตัวแปรตาม คือ การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติมปัจจัยด้านระบบ e-Learning แบ่งตามมิติของระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ตัวแปร	b	β	t	p-value
ค่าคงที่	.619		5.583	.000
ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning	.141	.155	4.085	.000
ช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning	.136	.146	3.913	.000
เนื้อหา หลักสูตร	.307	.302	6.875	.000
การบริหารจัดการระบบ e-Learning	.266	.271	6.823	.000

$R = .766$; $R^2 = .587$; $\text{Adj } R^2 = .584$, $F = 223.130$; $\text{SE}_{\text{est}} = \pm .39$; $p\text{-value} = .000$

หมายเหตุ: ตัวแปรตาม คือ การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านระบบ e-Learning แบ่งตามมิติของระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร พบว่ามิติของระบบ e-Learning ในทุกมิติ ส่งผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร กล่าวคือ ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning ช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning เนื้อหา หลักสูตรและการบริหารจัดการระบบ e-Learning มีผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร และเมื่อพิจารณาในแต่ละมิติจะพบว่า เนื้อหา หลักสูตรที่ทันสมัยและการบริหารจัดการระบบ e-Learning ที่ดีเป็นสิ่งที่ผู้เรียนหรือบุคลากร ให้ความสำคัญมาก (Chen and Lin, 2007; Alhomod and Shafi, 2013)

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ของผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรเป็นรายมิติแล้ว ประเด็นความสัมพันธ์ของมิติผู้เรียนทั้ง 6 มิติ และมิติของระบบ e-Learning 4 มิติ มีผลกับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรหรือไม่ จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการวิเคราะห์เพิ่มเติม

4.5.3 ความสัมพันธ์ของผู้เรียนหรือบุคลากรกับระบบ e-Learning แบ่งตามมิติของผู้เรียน หรือบุคลากรและระบบ e-Learning ที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนา บุคลากร

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผู้เรียนหรือบุคลากรแบ่งตามมิติทั้ง 6 มิติ กับระบบ e-Learning แบ่งตามมิติทั้ง 4 มิติ เพื่อวิเคราะห์ว่ามิติของผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning มีความสัมพันธ์กันที่ส่งผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรหรือไม่ โดยการสร้างตัวแปรใหม่เป็นการ Interaction ระหว่างมิติของผู้เรียนหรือบุคลากรและมิติของระบบ e-Learning สำหรับการทดสอบนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Stepwise โดยกำหนดตัวแปรอิสระ ทั้งหมด 24 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning_เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ 2) ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning_การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ 3) ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning_การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้ 4) ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning_ความคิดสร้างสรรค์ 5) ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning_การมองอนาคตในแง่ดี 6) ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning_ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา 7) ช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning_เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ 8) ช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning_การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ 9) ช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning_การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้ 10) ช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning_ความคิดสร้างสรรค์ 11) ช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning_การมองอนาคตในแง่ดี 12) ช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning_ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา 13) เนื้อหาหลักสูตร_เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ 14) เนื้อหา หลักสูตร_การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ 15) เนื้อหา หลักสูตร_การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้ 16) เนื้อหา หลักสูตร_ความคิดสร้างสรรค์ 17) เนื้อหา หลักสูตร_การมองอนาคตในแง่ดี 18) เนื้อหา หลักสูตร_ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา 19) การบริหารจัดการระบบ e-Learning_เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ 20) การบริหารจัดการระบบ e-Learning_การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ 21) การบริหารจัดการระบบ e-Learning_การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้ 22) การบริหารจัดการระบบ e-Learning_ความคิดสร้างสรรค์ 23) การบริหารจัดการระบบ e-Learning_การมองอนาคตในแง่ดี และ 24) การบริหารจัดการระบบ

e-Learning_ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา ตัวแปรตาม คือ การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติมความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning แบ่งตามมิติของผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ตัวแปร	b	β	t	p-value
ค่าคงที่	2.128		35.182	.000
เนื้อหา หลักสูตร_เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้	.025	.183	3.776	.000
เนื้อหา หลักสูตร_การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ	.028	.201	3.076	.002
เนื้อหา หลักสูตร_ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา	.025	.179	3.151	.002
การบริหารจัดการระบบ e-Learning_ความคิดสร้างสรรค์	.038	.290	7.452	.000

R = .774; R² = .600; Adj R² = .597, F = 231.669; SE_{est} = ±.38; p-value = .000

หมายเหตุ: ตัวแปรตาม คือ การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning แบ่งตามมิติของผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร พบความสัมพันธ์ของระบบ e-Learning กับผู้เรียนหรือบุคลากร ส่งผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรทั้งหมด 4 ด้าน คือ 1) เนื้อหา หลักสูตรกับการเปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ 2) เนื้อหา หลักสูตรกับการมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ 3) เนื้อหา หลักสูตรกับความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา และ 4) การบริหารจัดการระบบ e-Learning กับความคิดสร้างสรรค์ โดยเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์จะพบว่ามิติด้านเนื้อหาหลักสูตรที่ทันสมัยของระบบ e-Learning เป็นมิติที่ส่งผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างมาก รวมถึงการบริหารจัดการระบบ e-Learning จะส่งผลให้ผู้เรียนหรือบุคลากรเกิดการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรได้ (Chen and Lin, 2007; Cortés and Barbera, 2013; Alhomod and Shafi, 2013)

4.6 อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ยอมรับสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้เรียนหรือบุคลากรมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร สมมติฐานข้อที่ 2 ระบบ e-Learning มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร และสมมติฐานข้อที่ 3 การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร จากผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรผู้เรียนหรือบุคลากร และระบบ e-Learning เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร และตัวแปรการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร

ผู้เรียนหรือบุคลากรที่ได้เข้าใช้ระบบ e-Learning แล้ว มีความพร้อมต่อการเรียนรู้ ต้องการพัฒนาตนเอง จะส่งผลให้ผู้เรียนหรือบุคลากรเกิดการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองได้ โดยเฉพาะเมื่อการเรียนรู้นั้นได้แสดงผลลัพธ์ของการเรียนในรูปแบบของคะแนนหรือผลลัพธ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ สักยภาพ และประสิทธิภาพการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียนหรือบุคลากร (Cortés and Barbera, 2013; Alhomod and Shafi, 2013) และจากการวิเคราะห์รายมิติของผู้เรียนหรือบุคลากร พบว่า การเปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์ การมองอนาคตในแง่ดี และความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา เป็นคุณลักษณะของผู้เรียนที่ส่งผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร (Hiemstra, 2006; จุลวย พ่วงพรวน, 2553) ส่วนคุณลักษณะของผู้เรียนหรือบุคลากรในมิติการยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของตนเองและความรักในการเรียน เป็นคุณลักษณะของผู้เรียนหรือบุคลากรที่ไม่ส่งผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ระบบ e-Learning เป็นเครื่องมือสำคัญที่องค์กรนำมาใช้ในการพัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถของบุคลากร คุณภาพของระบบ e-Learning จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของการบันทึกความคืบหน้าของการเรียนรู้ที่ผู้เรียนหรือบุคลากรเห็นว่าเป็นส่วนที่ช่วยจดจำและสะท้อนให้เห็นถึงแนวทางในการเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละคนได้ดีที่สุด รวมทั้งการให้ความสำคัญในด้านเนื้อหาหลักสูตรที่ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนหรือบุคลากร ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning และการมีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ที่เป็นปัจจัยส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนา สำหรับด้านการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรจากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ การทำให้ผู้เรียนมีความรู้เพิ่มมากขึ้น และทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้เรียนดีขึ้น (Karaaslan, 2013) ซึ่งถือได้ว่าผู้เรียนหรือบุคลากรและ

ปัจจัยด้านระบบ e-Learning ที่มีผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรได้

นอกจากนี้ยังสามารถวิเคราะห์ได้ว่า พฤติกรรมของผู้เรียนหรือบุคลากรและคุณภาพของระบบ e-Learning ในด้านของการบริหารจัดการระบบ e-Learning เนื้อหาหลักสูตรที่ทันสมัย การสนับสนุนทางด้านเทคนิค จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Chen and Lin, 2007; Alhomod and Shafi, 2013) ซึ่งถือได้ว่าผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning ช่วยส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร (I-Ying Chang and Wan-Yu Chang, 2012) ดังนั้นเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จในการนำระบบ e-Learning มาใช้กับการพัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถของบุคลากร องค์การจะต้องทำให้ผู้เรียนหรือบุคลากรมีความพร้อมในการเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะความสามารถ จนส่งผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนหรือบุคลากร เมื่อผู้เรียนหรือบุคลากรมีความพร้อมในการเรียนรู้ และสามารถพัฒนาตนเองและนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ไปใช้ในการพัฒนาทักษะการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง จะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการทำงานได้ (Alhomod and Shafi, 2013)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

งานวิจัยครั้งนี้ ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย ผู้เรียนหรือบุคลากร และระบบ e-Learning และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร คือ การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

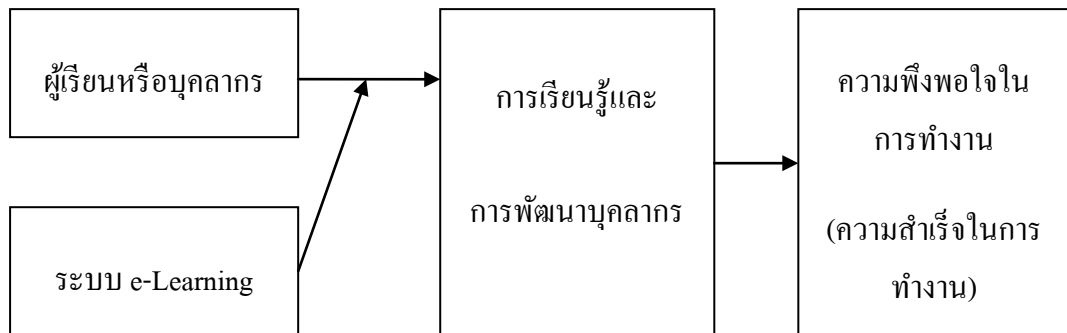
เมื่อพิจารณาลักษณะของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร พบว่า ผู้เรียนหรือบุคลากรที่มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ ต้องการพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย 1) เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ 2) การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ 3) การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้ 4) ความคิดสร้างสรรค์ 5) การมองอนาคตในแง่ดี และ 6) ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา เป็นลักษณะของผู้เรียนที่สำคัญต่อการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ที่จะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ให้กับผู้เรียน

รวมทั้งการมีระบบ e-Learning ที่เหมาะสมในการเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้หรือฝึกอบรมทั้งในด้านของการบริหารจัดการระบบ e-Learning เนื้อหาหลักสูตรที่ทันสมัย ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning และการมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning เป็นลักษณะของระบบ e-Learning ที่สำคัญต่อการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ที่จะส่งผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านเนื้อหาหลักสูตรที่ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนหรือบุคลากร

อีกทั้งเมื่อพิจารณาลักษณะการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ที่เกิดจากผู้เรียนหรือบุคลากร และระบบ e-Learning พบว่า เมื่อผู้เรียนหรือบุคลากรได้รับการเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning จนเกิดการพัฒนาตนเองและความรู้ใหม่ และสามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์และเป็นแนวทางในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนนำไปสู่การมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร จะส่งผลให้ผู้เรียนหรือบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นการนำระบบ e-Learning เข้ามาใช้ในองค์กร องค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับผู้เรียนหรือบุคลากรในการวางแผนการเรียนรู้ โดยเฉพาะด้านเนื้อหา หลักสูตรที่ต้องมีความสอดคล้อง

คล้องกับความต้องการของผู้เรียน และวางนโยบายกระตุ้นให้ผู้เรียนหรือบุคลากรเกิดการเรียนรู้ รวมทั้งการบริหารจัดการระบบ e-Learning ให้มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนหรือบุคลากรได้ จะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาองค์ความรู้ จนเกิดเป็นความสำเร็จในการทำงาน

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร พบว่า ผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning มีความสัมพันธ์กัน โดยมีติของระบบ e-Learning ในด้านเนื้อหา หลักสูตรที่ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนหรือบุคลากร เป็นมิติที่มีความสัมพันธ์เป็นอย่างมากกับความพร้อมในการเรียนรู้ของผู้เรียนหรือบุคลากร ในด้านการเปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ การมีแนวคิดของตนเองในการผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ และความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา รวมทั้งการบริหารจัดการระบบ e-Learning กับความคิดสร้างสรรค์ในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ของผู้เรียนหรือบุคลากร เป็นส่วนสำคัญให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองของผู้เรียน จากผลของความสัมพันธ์ของผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร สามารถสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยใหม่ ดังแสดงในภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 กรอบแนวคิดการวิจัยใหม่

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

5.2.1.1 จากการศึกษาพบว่าความพร้อมในการเรียนรู้ของผู้เรียนและเนื้อหาหลักสูตร ที่ทันสมัยของระบบ e-Learning มีความสำคัญต่อการเรียนรู้และการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ของผู้เรียนหรือบุคลากร โดยเฉพาะในด้านผู้เรียนหรือบุคลากร ที่ต้องให้ความสำคัญในการเปิด

โอกาสในการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ผู้เรียนหรือบุคลากรคิดที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้เรียนหรือบุคลากรเกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้ ดังนั้นองค์การจึงควรที่จะมีการจัดนโยบายสนับสนุน ส่งเสริมบุคลากรให้มีความพร้อมในการเรียนรู้ และมอบรางวัลให้กับบุคลากรที่สามารถพัฒนาตนเองได้เป็นอย่างดี เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองอันนำมาสู่ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในที่สุด นอกจากนี้การวางแผนบริหารหลักสูตร เนื้อหาในการเรียนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนหรือบุคลากร เป็นสิ่งที่องค์การควรมุ่งให้ความสำคัญ

5.2.1.2 จากการศึกษาพบว่าคุณภาพของระบบ e-Learning เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของผู้เรียนหรือบุคลากร โดยเฉพาะด้านการพัฒนาเนื้อหา หลักสูตรให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนหรือบุคลากร องค์การจึงควรที่จะกำหนดนโยบายและแนวทางในการพัฒนา เพื่อให้การพัฒนาระบบ e-Learning เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งให้ความสำคัญกับระบบ e-Learning อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบ e-Learning เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรในองค์การ

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยเลือกศึกษาเฉพาะกลุ่มของบุคลากรธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นสำหรับการศึกษารound ต่อไป จึงควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างของประชากรหรือทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่มีธุรกิจประเภทเดียวกันหรือธุรกิจที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือแตกต่างกันเพื่อจะได้ทราบถึงมุมมองและปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเมื่อนำระบบ e-Learning มาใช้ในการพัฒนาบุคลากรในแง่มุมต่างๆ อีกทั้งควรมีการนำตัวแปรอื่นๆนอกเหนือจากตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้มาศึกษาเพิ่มเติมเพื่อดูความสัมพันธ์และทิศทางของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมากขึ้น นอกจากนี้การศึกษาในเชิงคุณภาพเป็นแนวทางหนึ่งที่น่าสนใจในการศึกษาเพิ่มเติม โดยเฉพาะการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อไป

บรรณานุกรม

- กมลพร สอนศรี. 2551. การติดตามและประเมินผลการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (HRD e-Learning). **Thai Human Resource Research Journal**. 3, 1(มกราคม-มิถุนายน): 3-19.
- กุลชน ธนาพงศธร. 2540. การพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ: วิกเตอร์ พาเวอร์พอยซ์.
- ฉลวย ม่วงพรวน. 2553. การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองด้วยกิจกรรมการรู้คิดในการอ่านภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยฎีบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชูชัย สมितिไกร. 2554. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรัฐะ ประวาลพฤษ. 2538. การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ.
- ถนอมพร (ต้นพิพัฒน์) เลาหจรัสแสง. 2545. **Designing e-Learning: หลักการออกแบบและสร้างเว็บเพื่อการเรียนการสอน**. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- ธนาคารกรุงไทย. 2555ก. **CSR-in-Process**. ค้นวันที่ 31 มีนาคม 2555 จาก <http://www.ktb.co.th/ktb/th/ktb-csr-in-process.aspx>
- ธนาคารกรุงไทย. 2555ข. **จุดบริการ KTB**. ค้นวันที่ 1 สิงหาคม 2555 จาก <http://www.ktb.co.th/ktb/th/ktb-locator.aspx>
- ธนาคารกสิกรไทย. 2555ก. **การพัฒนาอย่างยั่งยืน: พนักงาน**. ค้นวันที่ 31 มีนาคม 2555 จาก <http://www.kasikornbank.com/TH/SocialActivities/Empolyee/Pages/Empolyee.aspx>
- ธนาคารกสิกรไทย. 2555ข. **ค้นหาช่องทางให้บริการ**. ค้นวันที่ 1 สิงหาคม 2555 จาก <http://www.kasikornbank.com/TH/ServicesChannel/SearchServiceChannel/Pages/ServiceChannelsSearch.aspx>

ธนาคารไทยพาณิชย์. 2555ก. **Continuous Learning**. ค้นวันที่ 31 มีนาคม 2555

จาก<http://www.scb.co.th/th/careers-at-scb/learning-development/continuous-learning>

ธนาคารไทยพาณิชย์. 2555ข. สาขาธนาคาร. ค้นวันที่ 1 สิงหาคม 2555 จาก <http://www.scb.co.th/th/branch>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2555. ข้อมูลผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทยเฉลี่ย (Peer Group). ค้นวันที่ 25 มกราคม 2555 จาก http://www2.bot.or.th/statistics/MetaData/FI_RT_002_S2_TH.PDF

ประภัสสร วงษ์ศรี. 2541. การรับรู้อัตสมรรถนะ ความภาคภูมิใจในตนเองกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลศรีมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ผกาสิน พูนพิพัฒน์, ภัทรชัย ลลิตโรจน์วงศ์ และพิชัย สดภิบาล. 2546. องค์ประกอบที่ต้องคำนึง ในการพัฒนา e-Learning. วารสาร NECTEC. (มกราคม-กุมภาพันธ์): 23-32.

พนัส หันนาคินทร์. 2542. การบริหารงานบุคลากรในโรงเรียน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิมพ์เนศ.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

วรรัตน์ เจียวไพรี. 2551. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏ.

สันติชัย อินทรอ่อน. 2550. ทิศทางและแนวโน้มการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์ไทย. การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. 14, 3(กันยายน-ธันวาคม): 91-124.

สาโรช เนติธรรมกุล. 2540. พฤติกรรมองค์การ. สุราษฎร์ธานี: ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: พริกหวาน.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2556. ประชากรจากการทะเบียน จำแนกตามเพศและเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2547-2556. ค้นวันที่ 31 ตุลาคม 2556 จาก <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries01.html>

สุพานี สฤษฏ์วานิช. 2552. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี. ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรางค์ ไคว์ตระกูล. 2541. จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิจิตรการพิมพ์.

โสภาค เจริญสุข. 2550. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีวินัยในการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ ของนิสิตระดับปริญญาโท สาขาการจัดการทางวัฒนธรรม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. **วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา (An Online Journal of Education)**. 3, 1: 863-877.

Alhomod, S. and Shafi, M. M. 2013. Success Factors of e-Learning Projects: A Technical Perspective. **Turkish Online Journal of Educational Technology**. 12, 2: 247-253.

Athari, A. and Zairi, M. 2002. Training Evaluation: An Empirical Study in Kuwait. **Journal of European Industrial Training**. 26, 5: 241-251.

Bates, R. 2004. A Critical Analysis of Evaluation Practice: the Kirkpatrick Model and the Principle of Beneficence. **Evaluation and Program Planning**. 27: 341-347.

Best, J. W. 1997. **Research in Education**. 3rd ed. New Jersey: Pentice Hall.

Chai, Z.; Zhao, Y. and Zhu, S. 2008. The Research on Usability Evaluation of e-Learning Systems. In **IEEE International Symposium on IT in Medicine and Education**. Pp. 424-427. Retrieved March 28, 2012 from <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=4743900>

Chang, I-Ying and Chang, Wan-Yu. 2012. Effects of e-Learning on Learning Performance-A Case Study on Students in Tourism Department in Taiwan. **Pakistan Journal of Statistics**. 28, 5: 633-644.

Chen, L. H. and Lin, H. C. 2007. Integrating Kano's Model into E-learning Satisfaction. In **IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management**. Pp. 297-301. Retrieved March 28, 2012 from <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=4419199>

Cochran, W. G. 1953. **Sampling Techniques**. 1st ed. New York: John Wiley & Sons.

Conner, T. R. 2012. **The Relationship between Self-Directed Learning and Information Literacy among Adult Learners in Higher Education**. Retrieved June 23, 2013 from http://trace.tennessee.edu/utk_graddiss/1516

Cortés, A. and Barbera, E. 2013. Cultural Differences in Students' Perceptions Towards Online Learning Success Factors. In **Proceedings of the International Conference on e-Learning**. Pp. 555-564. Retrieved June 23, 2013 from <http://www.researchgate>.

net/publication/264808612_Cross-Cultural_Differences_in_Students_Perceptions_of_Online_Learning_Success_Factors

- Dali, H. and Yongmei, G. 2008. Analysis on the Coupling between E-Learning and Lifelong Learning. In **International Conference on Computer Science and Software Engineering**. Pp. 246-249. Retrieved June 30, 2013 from <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=472289>
- Davis, F. D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. **MIS Quarterly**. 13, 3: 319-340.
- Good, Carter Victor. 1973. **Dictionary of Education**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Greenberg, J. and Baron, R. A. 2000. **Behavior in Organizational**. 7th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Griffin, C. 1983. **Curriculum. Theory in Adult Lifelong Education**. London: Groom Helm.
- Guglielmino, L. M. 1977. **Development of the Self-Directed Learning Readiness Scale**. Doctoral Dissertation University of Georgia.
- Hager, M. A.; Wilson, S.; Pollak, T. H. and Rooney, P. M. 2003. Response Rates for Mail; Surveys of Nonprofit Organizations: A Review and Empirical Test. **Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly**. 32, 2 (June): 252-267.
- Halachev, P. 2010. Balanced Score Card for Evaluation of the Efficiency of e-learning. In **International Journal of Arts&Sciences, Multidisciplinary Conferences**. Retrieved March 28, 2012 from http://www.iit.bas.bg/esf40/conferences/P_Halachev_2010.pdf
- Hiemstra, R. 2006. Is the Internet Changing Self-Directed Learning? Rural Users Provide Some Answers. **International Journal of Self-Directed Learning**. 3, 2: 45-60.
- Hilgarth, B. 2011. E-Learning Success in Action! From Case Study Research to the Creation of the Cybernetic e-Learning Management Model. **International Journal of Computer Information Systems and Industrial Management Applications**. 3: 415-426.

- In, Ga-jin. 2007. Developing Evaluation Tool for e-Learning. In **Portland International Center for Management of Engineering and Technology**. Pp. 1526-1537.
Retrieved March 28, 2012 from <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=4349475>
- Johnson, R. D.; Hornik, S. and Salas, E. 2008. An Empirical Examination of Factors Contributing to the Creation of Successful e-Learning Environments. **International Journal of Human-Computer Studies**. 66: 356-369.
- Karaaslan, I. A. 2013. The Effect of Banking Personnel's Access to e-Learning Opportunities on Their Professional Achievement. **Turkish Online Journal of Educational Technology**. 12, 2: 269-280.
- Kazi, L.; Radosav, D.; Nikolic, M. and Chotaliya, N. 2011. Balanced Scorecard Framework in Software Project Monitoring. **Journal of Engineering Management and Competitiveness(JEMC)**. 1, 1/2: 51-56.
- Kazi, Lj. and Radulovic, B. 2011. Information System Based on Balanced Scorecard for Student Teamwork Software Project Management. In **Proceedings of the 34th International Convention (MIPRO)**. Pp. 1549-1554. Retrieved Jun 28, 2012 from <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?arnumber=05967307&tag=1>
- Kirkpatrick, D. L. 1976. Evaluation of Training. In R. L. Craig (Ed.). **Training and Development Handbook: A Guide to Human Resource Development**. New York: McGraw Hill.
- Knowles, M. 1975. **Self-Directed Learning: A Guide for Learners and Teachers**. Chicago: Association Press.
- Le Blanc A. and Wands, M. 2001. **Critical Success Factors: e-learning Solutions**. Cappuccino: The Official Newsletter of the Change and Learning Practice.
- Lei, Y. and Zhengu, Q. 2010. Analysis of Factors Affecting Chinese College English Teachers Accepting and Adopting E-learning. In **International Conference on Information Science and Engineering (ICISE)**. Pp. 2635-2638. Retrieved May 20, 2012 from <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=5690901>
- Lin, Yu-shu and Tsai, Mao-Ren. 2007. **Analysis and Research on Learning Satisfaction with e-Learning**. Pingtung: Meiho University.

- Lu, His-Peng and Chiou, Ming-Jen. 2010. The Impact of Individual Differences on e-Learning System Satisfaction: A Contingency Approach. **British Journal of Educational Technology**. 41, 2: 307-323.
- Nichols, M. 2004. Motivation and Hygiene as a Framework for eLearning Practice. **Educational Technology and Society**. 7, 3: 1-4.
- Nunnally, J. C. 1978. **Psychometric Theory**. New York: McGraw-Hill.
- Sahinidis, A. G. and Bouris, J. 2008. **Employee Perceived Training Effectiveness Relationship to Employee Attitudes**. Journal of European Industrial Training. 32, 1: 63-76.
- Sela, E. and Sivan Y. Y. 2009. Enterprise E-Learning Success Factors: An Analysis of Practitioners Perspective (with a Downturn Addendum). In **Interdisciplinary Journal of E-Learning and Learning Objects**. Retrieved May 31, 2012 from <http://www.ijello.org/Volume5/IJELLOv5p335-343Sela674.pdf>
- Sun, Y.; Zhang, J. and Zhang, X. 2011. Critical Influence Factors for e-Learning Education System Continuance Intention. In **International Conference on Mechatronic Science, Electric Engineering and Computer**. Pp. 1884-1887. Retrieved April 30, 2012 from <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=6025853>
- Teck-Hong, T. and Waheed, A. 2011. Herzberg's Motivation-Hygiene Theory and Job Satisfaction in the Malaysian Retail Sector: the Mediating Effect of Love of Money. **Asian Academy of Management Journal**. 16, 1: 73-94.
- Teo, T. 2014. Preservice Teachers' Satisfaction with e-Learning. **Social Behavior & Personality: An International Journal**. 42, 1: 3-6.
- Tough, A. 1979. **The Adult's Learning Projects**. Toronto, Ontario: The Ontario Institute for Studies in Education.
- Topno, H. 2012. Evaluation of Training and Development: An Analysis of Various Models. **Journal of Business and Management (IOSR-JBM)**. 5, 2: 16-22.
- Wang, M.; Ran, W.; Liao, J. and Yang, S. J.H. 2010. A Performance-Oriented Approach to E-Learning in the Workplace. **Educational Technology & Society**. 13, 4: 167-179.
- Winer, L. and Schiff, J. S. 1980. Industrial Salespeople's Views on Motivation. **Industrial Marketing Management**. 9, 4: 319-323.

- Yeh, Shang-Pao and Lin, Chien-Hung. 2012. Identifying Key Success Factors of e-Learning in Travel Agents. **Pakistan Journal of Statistics**. 28, 5: 565-572.
- Yunus, Y. and Salim, J. 2013. E-Learning Evaluation in Malaysian Public Sector from the Pedagogical Perspective: Towards e-Learning Effectiveness. **Journal of Theoretical and Applied information Technology**. 51, 2: 201-210.
- Zhu, S. and Xin, C. 2010. Performance Evaluation System of E-commerce Based on Balanced Scorecard. In **International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering**. Pp. 393-396. Retrieved April 30, 2012 from <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=5694598>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำในช่องว่าง ตามข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ _____ ปี _____ เดือน

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงาน) _____ ปี _____ เดือน

5. สถานที่ปฏิบัติงาน

ธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารกรุงไทย

ธนาคารกสิกรไทย

ส่วนที่ 2 ผู้เรียนหรือบุคลากร

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาคำถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบ เท่านั้น

ข้อความ	5 = เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 = เห็น ด้วย	3 = ไม่ แน่ใจ	2 = ไม่ เห็นด้วย	1 = ไม่เห็น ด้วยอย่างยิ่ง
1. ท่านชอบเรียนรู้เนื้อหาของระบบ e-Learning ที่สนใจเป็นพิเศษ					
2. ถ้าผลลัพธ์ในการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ของท่านไม่เป็นที่พอใจ ท่านจะปรับเปลี่ยนการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนา					
3. ท่านมีความสามารถรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. ท่านมีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ได้เป็นอย่างดี					
5. ท่านสนุกกับกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning					
6. ระบบ e-Learning ส่งผลให้วิธีการเรียนรู้ของท่านเปลี่ยนแปลงไป					
7. ท่านมีความสามารถที่จะควบคุมการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ของตัวเองได้เป็นอย่างดี					
8. ท่านจะกลับมาทบทวนเนื้อหาในระบบ e-Learning เสมอ					
9. ท่านประสบความสำเร็จในการจัดลำดับความสำคัญกับเป้าหมายการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ของท่านเสมอ					

ส่วนที่ 2 ผู้เรียนหรือบุคลากร (ต่อ)

ข้อความ	5 = เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 = เห็น ด้วย	3 = ไม่ แน่ใจ	2 = ไม่ เห็นด้วย	1 = ไม่เห็น ด้วยอย่างยิ่ง
10. ท่านสามารถจัดเวลาในการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
11. ท่านชอบที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากหลักสูตรในระบบ e-Learning เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของท่าน					

ส่วนที่ 3 ระบบ e-Learning

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาคำถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบ เท่านั้น

ข้อความ	5 = เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 = เห็น ด้วย	3 = ไม่ แน่ใจ	2 = ไม่ เห็นด้วย	1 = ไม่เห็น ด้วยอย่างยิ่ง
1. ระบบ e-Learning ขององค์กรท่าน สะดวกและใช้งานง่าย					
2. ระบบ e-Learning ขององค์กรท่านมีการจัดการเนื้อหาที่เข้าใจง่าย					
3. การทำงานของระบบ e-Learning มีประสิทธิภาพ					
4. ระบบ e-Learning ช่วยให้คุณสามารถค้นหาเนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการเข้าถึงเนื้อหา					
5. ระบบ e-Learning ช่วยให้คุณสามารถนำคำถามที่เกิดจากการเรียนรู้ในบทเรียนไปพูดคุยหรือถกเถียงกับเพื่อนร่วมงานได้					
6. ระบบ e-Learning มีกระดานเสวนา (Web Board) หรือ ชุมชนเครือข่าย หรือ ช่องทางในการติดต่อสื่อสารสำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลของการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรที่เข้าถึงได้ง่าย					

ส่วนที่ 3 ระบบ e-Learning (ต่อ)

ข้อความ	5 = เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 = เห็น ด้วย	3 = ไม่ แน่ใจ	2 = ไม่ เห็นด้วย	1 = ไม่เห็น ด้วยอย่างยิ่ง
7. หากเกิดข้อสงสัยหรือคำถามจากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ท่านสามารถที่จะนำคำถามหรือข้อสงสัยในบทเรียนไปพูดคุยหรือถกเถียงกับผู้สอนได้ง่าย					
8. ระบบ e-Learning ของท่านช่วยให้ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้มาแบ่งปันให้กับบุคลากรในองค์กรได้สะดวกและง่ายผ่านกระดานเสวนา (Web Board) หรือชุมชนเครือข่าย หรือช่องทางในการติดต่อสื่อสาร					
9. เนื้อหาในบทเรียนของระบบ e-Learning มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา					
10. เนื้อหาในระบบ e-Learning มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของท่าน					
11. ระบบ e-Learning มีการจัดการเนื้อหาในบทเรียนเพียงพอกับความต้องการของท่าน					
12. ระบบ e-Learning ช่วยให้ท่านสามารถเรียนรู้เนื้อหาที่ท่านต้องการได้					
13. ระบบ e-Learning ช่วยให้ท่านสามารถเลือกสิ่งที่ต้องการที่จะเรียนรู้ได้					
14. ระบบ e-Learning ช่วยให้ท่านสามารถควบคุมความคืบหน้าของการเรียนรู้ได้					
15. ระบบ e-Learning มีการบันทึกความคืบหน้าของการเรียนรู้และผลคะแนนของท่าน					

ส่วนที่ 4 การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาคำถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบ เท่านั้น

ข้อความ	5 = เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 = เห็น ด้วย	3 = ไม่ แน่ใจ	2 = ไม่ เห็นด้วย	1 = ไม่เห็น ด้วยอย่างยิ่ง
1. ท่านสามารถจดจำเนื้อหาในบทเรียน ของระบบ e-Learning ได้เป็นอย่างดี					
2. การเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ทำให้ ท่านสามารถพัฒนาการทำงานของท่านได้ รวดเร็วยิ่งขึ้น					
3. การเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ทำให้ ท่านมีความรู้เพิ่มมากขึ้น					
4. การเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ทำให้ ท่านสามารถจัดการกับงานของท่านได้ดี ขึ้น					
5. การเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning ทำให้ ประสิทธิภาพในการทำงานของท่านดีขึ้น					

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาคำถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบ เท่านั้น

ข้อความ	5 = เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 = เห็น ด้วย	3 = ไม่ แน่ใจ	2 = ไม่ เห็นด้วย	1 = ไม่เห็น ด้วยอย่างยิ่ง
<u>ความสำเร็จในการทำงาน</u>					
1. ท่านได้นำความรู้จากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning มาใช้กับการทำงานของท่าน ทำให้ท่านมีความภูมิใจในการทำงานของท่าน					
2. ท่านได้นำความรู้จากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning มาใช้กับการทำงานของท่าน ทำให้ท่านตระหนักถึงความสำเร็จในการทำงานของท่านเสมอ					
3. ท่านได้นำความรู้จากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning มาใช้กับการทำงานของท่าน จนทำให้ท่านรู้สึกถึงความพอใจในความสำเร็จของงาน					
4. ท่านได้นำความรู้จากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning มาใช้อย่างเต็มที่เพื่อให้งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย					
5. ท่านได้นำความรู้จากการเรียนรู้ด้วยระบบ e-Learning มาใช้จนรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร					

ภาคผนวก ข
ผลการทดสอบเครื่องมือวิจัย

ผลการทดสอบเครื่องมือวิจัย

Reliability (Cronbach's Alpha)

Case Processing Summary

		N	%
Case	Valid	36	100.0
	Excluded	0	.0
Total		36	100.0

Reliability Statistics

Topic	Cronbach's Alpha	N of Items
ผู้เรียนหรือบุคลากร	0.919	11
ระบบ e-Learning	0.918	15
การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร	0.875	5
ความพึงพอใจในการทำงาน	0.894	5
Total	0.956	36

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์การถดถอย

ผลการวิเคราะห์การถดถอย

ตาราง A1: ตารางแสดงรายละเอียดการวิเคราะห์การถดถอย สำหรับสมมติฐานข้อที่ 1 และสมมติฐานข้อที่ 2

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ระบปเ_Learning	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	ผู้เรียนหรือบุคลากร	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.758 ^a	.575	.574	.39078
2	.774 ^b	.599	.598	.37974

a. Predictors: (Constant), ระบปเ_Learning

b. Predictors: (Constant), ระบปเ_Learning, ผู้เรียนหรือบุคลากร

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130.368	1	130.368	853.691	.000 ^b
	Residual	96.361	631	.153		
	Total	226.729	632			
2	Regression	135.881	2	67.941	471.148	.000 ^c
	Residual	90.847	630	.144		
	Total	226.729	632			

a. Dependent Variable: การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

b. Predictors: (Constant), ระยะเวลา_Learning

c. Predictors: (Constant), ระยะเวลา_Learning, ผู้เรียนหรือบุคลากร

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.688	.111		6.200	.000
	ระยะเวลา_Learning	.837	.029	.758	29.218	.000
2	(Constant)	.494	.112		4.398	.000
	ระยะเวลา_Learning	.619	.045	.561	13.825	.000
	ผู้เรียนหรือบุคลากร	.268	.043	.251	6.183	.000

a. Dependent Variable: การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ตาราง A2: ตารางแสดงรายละเอียดการวิเคราะห์การถดถอยเพิ่มเติม สำหรับการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Interaction_Learner_eLearning	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	ระบบe_Learning	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	ผู้เรียนหรือบุคลากร	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
4	.	Interaction_Learner_eLearning	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 ^a	.577	.576	.38991
2	.771 ^b	.594	.593	.38223
3	.775 ^c	.600	.598	.37961
4	.774 ^d	.599	.598	.37974

a. Predictors: (Constant), Interaction_Learner_eLearning

b. Predictors: (Constant), Interaction_Learner_eLearning, ระบบe_Learning

c. Predictors: (Constant), Interaction_Learner_eLearning, ระบบe_Learning, ผู้เรียนหรือบุคลากร

d. Predictors: (Constant), ระบบe_Learning, ผู้เรียนหรือบุคลากร

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130.797	1	130.797	860.331	.000 ^b
	Residual	95.932	631	.152		
	Total	226.729	632			
2	Regression	134.686	2	67.343	460.936	.000 ^c
	Residual	92.043	630	.146		
	Total	226.729	632			
3	Regression	136.085	3	45.362	314.779	.000 ^d
	Residual	90.643	629	.144		
	Total	226.729	632			
4	Regression	135.881	2	67.941	471.148	.000 ^e
	Residual	90.847	630	.144		
	Total	226.729	632			

a. Dependent Variable: การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

b. Predictors: (Constant), Interaction_Learner_eLearning

c. Predictors: (Constant), Interaction_Learner_eLearning, ระยะเวลา_Learning

d. Predictors: (Constant), Interaction_Learner_eLearning, ระยะเวลา_Learning, ผู้เรียนหรือบุคลากร

e. Predictors: (Constant), ระยะเวลา_Learning, ผู้เรียนหรือบุคลากร

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.153	.061		35.008	.000
	Interaction_Learner_eL earning	.117	.004	.760	29.331	.000
2	(Constant)	1.362	.165		8.266	.000
	Interaction_Learner_eL earning	.062	.011	.402	5.436	.000
	ระบปเ Learning	.420	.081	.381	5.159	.000
3	(Constant)	-.071	.488		-.146	.884
	Interaction_Learner_eL earning	-.042	.035	-.271	-1.190	.234
	ระบปเ Learning	.778	.140	.705	5.542	.000
	ผู้เรียนหรือบุคลากร	.420	.135	.393	3.117	.002
4	(Constant)	.494	.112		4.398	.000
	ระบปเ Learning	.619	.045	.561	13.825	.000
	ผู้เรียนหรือบุคลากร	.268	.043	.251	6.183	.000

a. Dependent Variable: การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ตาราง A3: ตารางแสดงรายละเอียดการวิเคราะห์การถดถอย สำหรับสมมติฐานข้อที่ 3

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: ความพึงพอใจในการทำงาน

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.556	.555	.42806

a. Predictors: (Constant), การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	144.543	1	144.543	788.822	.000 ^b
	Residual	115.624	631	.183		
	Total	260.167	632			

a. Dependent Variable: ความพึงพอใจในการทำงาน

b. Predictors: (Constant), การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.782	.112		6.976	.000
	การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร	.798	.028	.745	28.086	.000

a. Dependent Variable: ความพึงพอใจในการทำงาน

ตาราง A4: ตารางแสดงรายละเอียดการวิเคราะห์การถดถอย เพิ่มเติมปัจจัยด้านผู้เรียนหรือบุคลากร แบ่งตามมิติของผู้เรียนกับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	การมีแนวคิดของตนเอง ในการเป็นผู้เรียนที่มี ประสิทธิภาพ	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	ความคิดสร้างสรรค์	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	การมีความคิดริเริ่มและ มีอิสระในการเรียนรู้	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
4	เปิดโอกาสต่อการ เรียนรู้	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
5	ความสามารถในการใช้ ทักษะในการศึกษาหา ความรู้และแก้ปัญหา	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
6	การมองอนาคตในแง่ดี	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.620 ^a	.384	.383	.46991
2	.661 ^b	.437	.435	.44949
3	.679 ^c	.460	.458	.44044
4	.690 ^d	.476	.473	.43441
5	.698 ^e	.487	.482	.43030
6	.701 ^f	.491	.486	.42880

a. Predictors: (Constant), การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ,

b. Predictors: (Constant), การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ, ความคิดสร้างสรรค์

c. Predictors: (Constant), การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ, ความคิดสร้างสรรค์, การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้

d. Predictors: (Constant), การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ, ความคิดสร้างสรรค์, การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้, เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้

e. Predictors: (Constant), การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ, ความคิดสร้างสรรค์, การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้, เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้, ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา

f. Predictors: (Constant), การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ, ความคิดสร้างสรรค์, การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้, เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้, ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา, การมองอนาคตในแง่ดี

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	85.418	1	85.418	386.826	.000 ^b
	Residual	137.127	621	.221		
	Total	222.545	622			
2	Regression	97.281	2	48.641	240.748	.000 ^c
	Residual	125.264	620	.202		
	Total	222.545	622			
3	Regression	102.467	3	34.156	176.072	.000 ^d
	Residual	120.078	619	.194		
	Total	222.545	622			
4	Regression	105.920	4	26.480	140.318	.000 ^c
	Residual	116.625	618	.189		
	Total	222.545	622			
5	Regression	108.302	5	21.660	116.982	.000 ^f
	Residual	114.244	617	.185		
	Total	222.545	622			
6	Regression	109.282	6	18.214	99.059	.000 ^e
	Residual	113.263	616	.184		
	Total	222.545	622			

a. Predictors: (Constant), การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ,

b. Predictors: (Constant), การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ,

c. Predictors: (Constant), การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ, ความคิดสร้างสรรค์

d. Predictors: (Constant), การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ, ความคิดสร้างสรรค์, การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้

e. Predictors: (Constant), การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ, ความคิดสร้างสรรค์, การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้, เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้

f. Predictors: (Constant), การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ, ความคิดสร้างสรรค์, การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้, เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้, ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา

g. Predictors: (Constant), การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ, ความคิดสร้างสรรค์, การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้, เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้, ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา, การมองอนาคตในแง่ดี

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.768	.110		16.047	.000
	การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ	.554	.028	.620	19.668	.000
2	(Constant)	1.504	.111		13.569	.000
	การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ	.404	.033	.452	12.119	.000
	ความคิดสร้างสรรค์	.218	.029	.286	7.663	.000
3	(Constant)	1.292	.116		11.134	.000
	การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ	.348	.034	.389	10.120	.000
	ความคิดสร้างสรรค์	.189	.029	.247	6.622	.000
	การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้	.139	.027	.178	5.170	.000
4	(Constant)	1.169	.118		9.900	.000
	การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ	.278	.038	.311	7.399	.000
	ความคิดสร้างสรรค์	.182	.028	.238	6.474	.000
	การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้	.120	.027	.153	4.439	.000
	เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้	.124	.029	.158	4.278	.000

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients Beta		
5 (Constant)	1.085	.119		9.094	.000
การมีแนวคิดของตนเองในการ เป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ	.210	.042	.234	5.002	.000
ความคิดสร้างสรรค์	.176	.028	.230	6.282	.000
การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระใน การเรียนรู้	.094	.028	.119	3.387	.001
เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้	.116	.029	.147	4.004	.000
ความสามารถในการใช้ทักษะใน การศึกษาค้นคว้าความรู้และแก้ปัญหา	.133	.037	.151	3.586	.000
6 (Constant)	1.053	.120		8.796	.000
การมีแนวคิดของตนเองในการ เป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ	.176	.044	.196	3.964	.000
ความคิดสร้างสรรค์	.162	.028	.212	5.714	.000
การมีความคิดริเริ่มและมีอิสระใน การเรียนรู้	.087	.028	.111	3.148	.002
เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้	.115	.029	.146	3.986	.000
ความสามารถในการใช้ทักษะใน การศึกษาค้นคว้าความรู้และแก้ปัญหา	.125	.037	.141	3.355	.001
การมองอนาคตในแง่ดี	.073	.032	.091	2.310	.021

a. Dependent Variable: การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ตาราง A5: ตารางแสดงรายละเอียดการวิเคราะห์การถดถอย เพิ่มเติมปัจจัยด้านระบบ e-Learning แบ่งตามมิติของระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	เนื้อหา หลักสูตร	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	การบริหารจัดการระบบ e-Learning	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
4	ช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 ^a	.501	.500	.42333
2	.748 ^b	.560	.558	.39810
3	.760 ^c	.577	.575	.39052
4	.766 ^d	.587	.584	.38615

a. Predictors: (Constant), เนื้อหา หลักสูตร

b. Predictors: (Constant), เนื้อหา หลักสูตร, การบริหารจัดการระบบ e-Learning

c. Predictors: (Constant), เนื้อหา หลักสูตร, การบริหารจัดการระบบ e-Learning, ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning

d. Predictors: (Constant), เนื้อหา หลักสูตร, การบริหารจัดการระบบ e-Learning, ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning, ช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113.649	1	113.649	634.181	.000 ^b
	Residual	113.079	631	.179		
	Total	226.729	632			
2	Regression	126.885	2	63.442	400.313	.000 ^c
	Residual	99.844	630	.158		
	Total	226.729	632			
3	Regression	130.803	3	43.601	285.897	.000 ^d
	Residual	95.926	629	.153		
	Total	226.729	632			
4	Regression	113.086	4	33.272	223.130	.000 ^e
	Residual	93.643	628	.149		
	Total	226.729	632			

a. Dependent Variable: การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

b. Predictors: (Constant), เนื้อหา หลักสูตร

c. Predictors: (Constant), เนื้อหา หลักสูตร, การบริหารจัดการระบบ e-Learning

d. Predictors: (Constant), เนื้อหา หลักสูตร, การบริหารจัดการระบบ e-Learning, ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning

e. Predictors: (Constant), เนื้อหา หลักสูตร, การบริหารจัดการระบบ e-Learning, ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning, ช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.116	.112		9.990	.000
	เนื้อหาหลักสูตร	.718	.029	.708	25.183	.000
2	(Constant)	.773	.112		6.924	.000
	เนื้อหาหลักสูตร	.455	.039	.449	11.564	.000
	การบริหารจัดการระบบ e-Learning	.348	.038	.355	9.139	.000
3	(Constant)	.680	.111		6.125	.000
	เนื้อหาหลักสูตร	.361	.043	.356	8.421	.000
	การบริหารจัดการระบบ e-Learning	.296	.039	.302	7.655	.000
	ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning	.172	.034	.189	5.068	.000
4	(Constant)	.619	.111		5.583	.000
	เนื้อหาหลักสูตร	.307	.045	.302	6.875	.000
	การบริหารจัดการระบบ e-Learning	.266	.039	.271	6.823	.000
	ความเสถียรและความสมบูรณ์ของระบบ e-Learning	.141	.035	.155	4.085	.000
	ช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในระบบ e-Learning	.136	.035	.146	3.913	.000

a. Dependent Variable: การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ตาราง A6: ตารางแสดงรายละเอียดการวิเคราะห์การถดถอยเพิ่มเติมความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning แบ่งตามมิติของผู้เรียนหรือบุคลากรและระบบ e-Learning กับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	เนื้อหา_หลักสูตร_การมี แนวคิดของตนเองใน การเป็นผู้เรียนที่มี ประสิทธิภาพ	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	การบริหารจัดการระบบ e-Learning_ความคิด สร้างสรรค์	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	เนื้อหา_หลักสูตร_เปิด โอกาสต่อการเรียนรู้	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
4	เนื้อหา_หลักสูตร_ ความสามารถในการใช้ ทักษะในการศึกษาหา ความรู้และแก้ปัญหา	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.729 ^a	.532	.531	.40941
2	.762 ^b	.580	.579	.38808
3	.770 ^c	.593	.591	.38239
4	.774 ^d	.600	.597	.37966

a. Predictors: (Constant), เนื้อหา หลักสูตร_การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ

b. Predictors: (Constant), เนื้อหา หลักสูตร_การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ, การบริหารจัดการระบบ e-Learning_ความคิดสร้างสรรค์

c. Predictors: (Constant), เนื้อหา หลักสูตร_การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ, การบริหารจัดการระบบ e-Learning_ความคิดสร้างสรรค์, เนื้อหา หลักสูตร_เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้

d. Predictors: (Constant), เนื้อหา หลักสูตร_การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ, การบริหารจัดการระบบ e-Learning_ความคิดสร้างสรรค์, เนื้อหา หลักสูตร_เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้, เนื้อหา หลักสูตร_ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	118.539	1	118.539	707.197	.000 ^b
	Residual	104.259	622	.168		
	Total	222.798	623			
2	Regression	129.272	2	64.636	429.179	.000 ^c
	Residual	93.525	621	.151		
	Total	222.798	623			
3	Regression	132.142	3	44.047	301.244	.000 ^d
	Residual	90.655	620	.146		
	Total	222.798	623			
4	Regression	133.574	4	33.393	231.669	.000 ^c
	Residual	89.224	619	.144		
	Total	222.798	623			

a. Dependent Variable: การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

b. Predictors: (Constant), เนื้อหา หลักสูตร_การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ

c. Predictors: (Constant), เนื้อหา หลักสูตร_การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ, การบริหารจัดการระบบ e-Learning_ความคิดสร้างสรรค์

d. Predictors: (Constant), เนื้อหา หลักสูตร_การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ, การบริหารจัดการระบบ e-Learning_ความคิดสร้างสรรค์, เนื้อหา หลักสูตร_เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้

e. Predictors: (Constant), เนื้อหา หลักสูตร_การมีแนวคิดของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ, การบริหารจัดการระบบ e-Learning_ความคิดสร้างสรรค์, เนื้อหา หลักสูตร_เปิดโอกาสต่อการเรียนรู้, เนื้อหา หลักสูตร_ความสามารถในการใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหา

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.348	.061		38.676	.000
	เนื้อหา หลักสูตร_การมี แนวคิดของตนเองใน การเป็นผู้เรียนที่มี ประสิทธิภาพ	.102	.004	.729	26.593	.000
2	(Constant)	2.213	.060		37.074	.000
	เนื้อหา หลักสูตร_การมี แนวคิดของตนเองใน การเป็นผู้เรียนที่มี ประสิทธิภาพ	.068	.005	.484	12.416	.000
	การบริหารจัดการระบบ e-Learning_ความคิด สร้างสรรค์	.043	.005	.329	8.442	.000
3	(Constant)	2.155	.060		35.738	.000
	เนื้อหา หลักสูตร_การมี แนวคิดของตนเองใน การเป็นผู้เรียนที่มี ประสิทธิภาพ	.045	.007	.321	6.038	.000
	การบริหารจัดการระบบ e-Learning_ความคิด สร้างสรรค์	.040	.005	.308	7.955	.000
	เนื้อหา หลักสูตร_เปิด โอกาสต่อการเรียนรู้	.029	.006	.212	4.430	.000

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
4	(Constant)	2.128	.060		35.182	.000
	เนื้อหาหลักสูตร_การมี แนวคิดของตนเองใน การเป็นผู้เรียนที่มี ประสิทธิภาพ	.028	.009	.201	3.076	.002
	การบริหารจัดการระบบ e-Learning_ความคิด สร้างสรรค์	.038	.005	.290	7.452	.000
	เนื้อหาหลักสูตร_เปิด โอกาสต่อการเรียนรู้	.025	.007	.183	3.776	.000
	เนื้อหาหลักสูตร_ ความสามารถในการใช้ ทักษะในการศึกษาหา ความรู้และแก้ปัญหา	.025	.008	.179	3.151	.002

a. Dependent Variable: การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวธีรดา อภิภูณโยภาส

ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปีที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ.2550

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ.2550-2553

Accountant

CPFIT CENTER Co.,Ltd.

พ.ศ.2553-2557

System Analysis (SAP-FI Module)

Aimad Consulting Co.,Ltd.

พ.ศ. 2558

มกราคม-พฤษภาคม

Senior Executive (SAP-FI Module)

Panasonic Management (Thailand) Co.,Ltd.

พ.ศ. 2558

มิถุนายน-ปัจจุบัน

System Analysis (SAP-FI Module)

Aimad Consulting Co.,Ltd.