

สภาพ ปัญหา และความต้องการ เกี่ยวกับการพัฒนา และการใช้
โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ของไทย



นางชาปี่น้่า ไส้มาภา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา ภาควิชาโสตทัศนศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2545

ISBN 974-172-869-7

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

STATE PROBLEMS AND NEEDS CONCERNING THE DEVELOPMENT AND
IMPLEMENTATION OF WEB-BASED TRAINING PROGRAM
OF COMMERCIAL BANKS OF THAILAND

Mrs. Sabina Somapa

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Education in Audio – Visual Communication

Department of Audio – Visual Education

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2002

ISBN 974-172-869-7

ชาปีนำ โสมาภา : สภาพ ปัญหา และความต้องการ เกี่ยวกับการพัฒนา และการใช้โปรแกรมการ
อบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ของไทย STATE PROBLEMS AND NEEDS CONCERNING
THE DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF WEB-BASED TRAINING PROGRAM
OF COMMERCIAL BANKS OF THAILAND อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.วิชุดา รัตนเพียร, หน้า 167
ISBN 974-17-2869-7

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพปัจจุบันของการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บสำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทยปัญหาการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บสำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย และความต้องการการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บสำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ของไทย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ จำนวน 112 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกต วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บส่วนใหญ่ ธนาคารมีหน่วยงานที่ประสานการทำงานระหว่างด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการลงทุนของธนาคาร ซึ่งรับผิดชอบในการผลิตและการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารโดยมีทางเลือกจากบริษัทผู้ผลิต Learning Management System ที่ธนาคารได้จัดซื้อโปรแกรมการอบรมบนเว็บแบบสำเร็จรูป แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานของธนาคาร ซึ่งทางธนาคารเป็นผู้กำหนดเนื้อหาในโปรแกรมการอบรมบนเว็บเอง จะเน้นหลักสูตรพื้นฐานของการอบรมที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน ในหลักสูตรด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ การคำนวณด้านการบริหารทั่วไป พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้ในผลิตภัณฑ์หลักและการให้บริการด้านต่างๆของธนาคาร ซึ่งอยู่ในระหว่างการทดสอบและเลือกเนื้อหาหลักสูตรที่สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารในการอบรมพนักงาน
2. ปัญหาการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บส่วนใหญ่ คือ งบประมาณสนับสนุนด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการอบรมบนเว็บ ขาดบุคลากรด้านการผลิต และทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของผู้เข้าอบรม พนักงานของธนาคารส่วนใหญ่ไม่มีเวลาในการอบรม เนื่องจากมีภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบหลายด้าน
3. ความต้องการการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บส่วนใหญ่ งบประมาณสนับสนุนด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการอบรมบนเว็บ บุคลากรที่มีความสามารถด้านการผลิตในสาขาต่างๆเช่น โปรแกรมเมอร์ กราฟฟิคดีไซน์ ผู้เชี่ยวชาญเนื้อหา มีหลักสูตรการอบรมที่เป็นภาษาไทยบ้าง และมีวิทยากรประจำหลักสูตร คอยให้คำปรึกษาตลอดระยะเวลาการอบรม

ภาควิชา สัตตทัศนศึกษา

สาขาวิชา สัตตทัศนศึกษา

ปีการศึกษา 2545

ลายมือชื่อนิสิต.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

= 4283698027 MAJOR AUDIO – VISUAL EDUCATION

KEY WORD BANK / COMPUTER / WEB-BASED TRAINING

SABINA SOMAPA : STATE PROBLEMS AND NEEDS CONCERNING THE DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF WEB-BASED TRAINING PROGRAM OF COMMERCIAL BANKS OF THAILAND. THESIS ADVISOR: ASSIST.PROF.VICHUDA RATTANAPAIN, Ph.D. PP. 167 ISBN 974-17-2869-7

The purpose of this research was to study the current state of problems and needs concerning the use of web-based training Program of Commercial banks of Thailand. The sampling used in the research were Commercial Bank's Executive Board and Commercial Bank's Employees which totals 112 peoples. The statistics used to analyze the data were average, percentage, and standard deviation.

The finding were as follows:

1. The current state of WEB-Base Application development and the use of WEB-Base Training in the Commercial Bank of Thailand were mostly based on the cooperation organization unit. The cooperate unit work for the Human Resource Department and Information System for Bank's investment, which responsible for making and develop web-based programming for the bank. The Commercial Bank of Thailand will be able to select their own LMS (Learning Management System) and develop the interface to fit in their working routines.

The Commercial Bank of Thailand when implementing the web-based Training Program must create their own content for their training program. They mostly focus on the basic curriculum of training which is the basic need for all employees' works, for example: English for business communication, Calculating, General Management, Basic Computing, Bank's Services and products and Bank's Policies. The WEB-Base Training of Commercial Bank of Thailand was primarily running a pilot project.

2. The problem of development web-based Application and to use web-based Application were the lack of budgeting to support the infrastructure of Information System (Such as networking, Leased line and online accessories) and hardware that comprises the highest percentage of cost of investment. The other problem that faced the bank is the skill workers who have to train others people to be able to do the content and use the application properly. Most of the workers were too busy to be trained; therefore their current work was always the problem.

3. The primary need for developing and using the web-based Application is the supported budget to invest for the infrastructure, hardware, skilled workers(programmer, graphic design and web design), the content (content should be some Thai) and also the training course should have full time instructor always.

Department Audio-Visual Education

Student's signature

Field of Study Audio-Visual Communication

Advisor's signature

Academic year 2002

Co- Advisor's signature

Sabina Somapa
Vichuda Rattanapain

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชุดา รัตนเพียร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางรวมทั้งการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ในการวิจัยด้วยความเอาใจใส่เสมอมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วชิราพร อัจฉริยโกศล ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบซึ่งประกอบด้วยรองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกรี รอดโพธิ์ทอง คุณอัจฉริยา บุญรัตน์ ที่ได้ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ตันธนะเดชา อาจารย์ ดร.บุญเรือง เนียมหอม และอาจารย์ ดร.ใจทิพย์ ณ สงขลา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ทุกท่านในภาควิชาสัตตศาสตร์ศึกษา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทย ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และให้โอกาสผู้วิจัยได้เข้าไปศึกษาวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการบริหารกลุ่มโรงเรียนโสมมาภา ที่ได้ให้การสนับสนุนด้านทุนการศึกษา และให้โอกาส ผู้วิจัยได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท

ขอขอบคุณ อาจารย์โด่งสยาม โสมมาภา และเพื่อน ๆ ที่ เสียสละ และให้ความช่วยเหลือเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาวิจัย และท้ายสุดขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ สุพจน์และคุณแม่อำพร ขจัดมาร ที่ได้เลี้ยงดู ให้ความรักและกำลังใจอันมีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ชาบีน่า โสมมาภา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	8
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	9
1.4 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	10
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	15
2. วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมผ่านเว็บ.....	16
2.2 การออกแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บ	22
2.3 การใช้เว็บเพื่อการฝึกอบรม.....	27
2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม.....	32
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3. วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.3 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	100
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	105
5.2 อภิปรายผลผลการวิจัย.....	119
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	123
รายการอ้างอิง.....	126
ภาคผนวก.....	129
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	130
ภาคผนวก ข ตัวอย่างหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	132
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	134
ประวัติผู้วิจัย.....	167

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ของไทยที่มี ส่วนเกี่ยวข้องด้านการผลิตหรือสร้างโปรแกรมการอบรมบนเว็บ.....	49
2	จำนวนและร้อยละของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ของไทยที่มี ส่วนเกี่ยวข้องด้านการผลิตหรือสร้างโปรแกรมการอบรมบนเว็บ จำแนกตามข้อมูลส่วนตัว.....	58
3	จำนวนและร้อยละของ คุณสมบัติด้านคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์.....	59
4	จำนวนและร้อยละของ คุณสมบัติด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์.....	60
5	จำนวนและร้อยละของ โปรแกรมพื้นฐานของเครื่องคอมพิวเตอร์.....	61
6	จำนวนและร้อยละของ เครื่องมือในการเขียนซอฟต์แวร์ (Development Tool)	62
7	จำนวนและร้อยละของ โปรแกรมช่วยในการออกแบบเว็บเพจ.....	62
8	จำนวนและร้อยละระบบจัดซื้อซอฟต์แวร์ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรม.....	63
9	จำนวนและร้อยละของ ระบบจัดซื้อฮาร์ดแวร์ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรม.	63
10	จำนวนและร้อยละของ การสรรหาเนื้อหาหลักสูตร (Content)	64
11	จำนวนและร้อยละของ ชนิดเพิ่มข้อความภาษาที่ใช้ในบทเรียน	64
12	จำนวนและร้อยละ ของ ชนิดของเพิ่มข้อมูลประเภทกราฟิก.....	64
13	จำนวนและร้อยละ ของประเภทนามสกุลของเพิ่มข้อมูลประเภทกราฟิก.....	65
14	จำนวนและร้อยละ ของเพิ่มข้อมูลประเภทเสียง.....	65
15	จำนวนและร้อยละ ของ นามสกุลของเพิ่มข้อมูลประเภทเสียง.....	66
16	จำนวนและร้อยละ ของเพิ่มข้อมูลประเภทวิดีโอ.....	66
17	จำนวนและร้อยละ ของ นามสกุลของเพิ่มข้อมูลประเภทวิดีโอ.....	66
18	จำนวนและร้อยละ ของเพิ่มข้อมูลประเภทภาพเคลื่อนไหว.....	67
19	จำนวนและร้อยละ ของนามสกุลของเพิ่มข้อมูลประเภทเคลื่อนไหว.....	67
20	จำนวนและร้อยละ ของรูปแบบของเนื้อหาที่นำมาใช้สำหรับการพัฒนา โปรแกรมการอบรมบนเว็บ.....	68
21	จำนวนและร้อยละ ขององค์ประกอบหน้าเนื้อหาหลัก (โฮมเพจ)	68
22	จำนวนและร้อยละ ของข้อมูลที่ปรากฏในหน้าแสดงเนื้อหารายวิชาในหลักสูตร ที่ใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ.....	69
23	จำนวนและร้อยละ ของตัวเชื่อมโยงหรือลิงค์ไปส่วนของการจัดการเรียนการสอน ด้านการประเมินผลการอบรมบนเว็บ.....	70

สารบัญญัตินี้

ตารางที่		หน้า
24	จำนวน และร้อยละ ของตัวเชื่อมโยงหรือลิงค์ไปส่วนของการจัดการเรียนการสอน ด้านความช่วยเหลือและการสนับสนุนการอบรมบนเว็บ.....	70
25	จำนวนและร้อยละของ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้าน การใช้หรือเคยได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ จำแนกตามข้อมูลส่วนตัว.....	76
26	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์.....	77
27	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต.....	78
28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหลักสูตรการฝึกอบรมในลักษณะใด ที่เหมาะสมที่จะจัดการฝึกอบรมด้วยวิธีการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ.....	79
29	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการจัดฝึกอบรมลักษณะที่ เหมาะสม ในการอบรมบนเว็บ.....	79
30	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเวลาที่เลือกเข้าฝึกอบรมบนเว็บ..	80
31	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการใช้สื่อในการฝึกอบรมบนเว็บ81	81
32	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบในการประเมินผลการฝึกอบรม	82
33	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เป็นปัญหาในด้านนโยบาย งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บของธนาคาร.....	84
34	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เป็นปัญหาด้านโปรแกรมการอบรม และการจัดอบรมบนเว็บในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บของธนาคาร.....	84
35	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เป็นปัญหาด้านความรู้และทักษะ พื้นฐานสำหรับผู้เข้ารับการอบรมบนเว็บของธนาคาร.....	85
36	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัญหาด้านวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม บนเว็บ.....	86
37	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการอบรมบนเว็บด้านรูปแบบ การจัดฝึกอบรม.....	86
38	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการอบรมบนเว็บด้านช่วงเวลา ที่เข้ารับการอบรม.....	87
39	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาเกี่ยวกับการใช้การอบรมบนเว็บ เป็นสื่อในการฝึกอบรม.....	88

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
40	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการฝึกอบรมบนเว็บ ของธนาคารด้านฮาร์ดแวร์.....	88
41	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการฝึกอบรมบนเว็บ ของธนาคารด้านซอฟต์แวร์.....	89
42	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการประเมินผลในการฝึกอบรม.	90
43	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านนโยบาย งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บ.....	92
44	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านโปรแกรมการอบรมและบุคลากรในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บ.....	93
45	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการด้านหลักสูตรการฝึกอบรม	94
46	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการด้านรูปแบบการจัดฝึกอบรม	94
47	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการด้านช่วงเวลาในการ จัดอบรม.....	95
48	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการด้านการใช้สื่อในการฝึกอบรม	
49	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ สภาพความต้องการด้านฮาร์ดแวร์ และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ารับการอบรมบนเว็บ.....	96
50	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการ ด้านการใช้โปรแกรมการ อบรมบนเว็บ.....	97
51	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการด้านการประเมินผลการ ฝึกอบรมบนเว็บ.....	98