



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง " สภาพ ปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ของไทย " ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย และวิธีดำเนินการวิจัย โดยสรุปดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพเกี่ยวกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย
2. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย
3. เพื่อศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ของไทย 13 แห่ง พิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่าง จาก ธนาคารขนาดใหญ่ 3 ธนาคาร ขนาดกลาง 3 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารทหารไทย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ รวม 112 คน ดังนี้

1. ผู้บริหารหรือพนักงานระดับสูงที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บและหรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของธนาคารพาณิชย์ของไทย จำนวน 6 คน
2. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ของไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร จำนวน 6 คน
3. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ของไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการใช้ หรือเคยได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ คือ ผู้บริหาร วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง (ตารางที่ 1)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ สภาพ ปัญหา และความต้องการของการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บสำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย ซึ่งเป็นข้อมูลจากคำถามปลายเปิด นำมาสรุปโดยการวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอในรูปของความเรียง

ตอนที่ 3 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ คือ ผู้ผลิต วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง (ตารางที่ 2)

ตอนที่ 4 สภาพทั่วไปด้านการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามธนาคารละ 1 คน นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง (ตารางที่ 3 – ตารางที่ 24)

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับ สภาพ ปัญหา และความต้องการ การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บสำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย ซึ่งเป็นข้อมูลจากคำถามปลายเปิด นำมาสรุปโดย วิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอในรูปของความเรียง

3. ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตอนที่ 6 เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง (ตารางที่ 25)

ตอนที่ 7 สภาพทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับความรู้อื่นฐานในการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามธนาคารละ 20 คน โดยพิจารณาคัดเลือกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ผ่านการอบรมหรือมีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมการอบรมผ่านเว็บของธนาคาร นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง (ตารางที่ 26 – ตารางที่ 32)

ตอนที่ 8 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจาก แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง (ตารางที่ 33 – ตารางที่ 42)

ตอนที่ 9 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ของไทย วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจาก แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง (ตารางที่ 43 – ตารางที่ 51)

ตอนที่ 10 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บซึ่งเป็นข้อมูลจากคำถามปลายเปิด นำมาสรุปโดยการวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอในรูปแบบของความเรียง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยที่ได้ทำการเก็บรวบรวมสำหรับการวิจัย โดยใช้เครื่องมือ และวิธีการ ดังนี้

1. แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปถึงพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 120 ชุด ได้รับคืน 109 ชุด เมื่อตรวจแบบสอบถามที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.33

2. แบบสัมภาษณ์ และสังเกต เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเดินทางไปสัมภาษณ์ และสังเกตการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน ด้วยตนเอง ซึ่งแบ่งเป็นผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการอบรมบนเว็บ 6 คน และผู้ผลิต 6 คน หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิต หรือการสร้างโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ดังกล่าวไว้ในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ข้างต้น โดยเลือกสัมภาษณ์ และสังเกตจาก ธนาคารกลุ่มตัวอย่างละ 2 คน เป็นผู้บริหาร 1 คน และผู้ผลิต 1 คน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 ด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 สภาพทั่วไปด้านการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามธนาคารละ 1 คน นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

2. ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 สภาพทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับความรู้พื้นฐานในการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามธนาคารละ 20 คน โดยพิจารณาคัดเลือกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ผ่านการอบรมหรือมีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมการอบรมผ่านเว็บของธนาคาร นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 3 สภาพการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ วิเคราะห์ โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจาก แบบสอบถามจากธนาคารละ 20 คน โดยผู้วิจัย พิจารณาคัดเลือกแบบสอบถามที่เป็นพนักงานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ จากกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบได้สมบูรณ์มากที่สุด ในกรณีของธนาคารซึ่งไม่มีกลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา และการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ โดยตรงวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจาก แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยมีเกณฑ์การแปรผลคะแนนเฉลี่ยดังนี้

1.00 - 1.49	หมายความว่า	น้อยที่สุด
1.50 - 2.49	หมายความว่า	น้อย
2.50 - 3.49	หมายความว่า	ปานกลาง
3.50 - 4.49	หมายความว่า	มาก
4.50 - 5.00	หมายความว่า	มากที่สุด

นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 4 สภาพทั่วไปเกี่ยวกับการผลิตและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของ ธาราคารพาณิชย์ วิเคราะห์โดยหาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสัมภาษณ์ธาราคารละ 1 คน โดยผู้วิจัยพิจารณาคัดเลือกแบบสัมภาษณ์ที่เป็นพนักงานของ ธาราคารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบได้ สมบูรณ์มากที่สุด นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธาราคาร พณิชย์ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจาก แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยมีเกณฑ์การแปรผลคะแนนเฉลี่ยดังนี้

1.00 - 1.49	หมายความว่า	มีปัญหาน้อยที่สุด
1.50 - 2.49	หมายความว่า	มีปัญหาน้อย
2.50 - 3.49	หมายความว่า	มีปัญหาปานกลาง
3.50 - 4.49	หมายความว่า	มีปัญหามาก
4.50 - 5.00	หมายความว่า	มีปัญหามากที่สุด

และนำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของ ธาราคารพาณิชย์ ข้อ 1 เป็นข้อคำถามแบบเลือกรายการ และข้อ 2 ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด วิเคราะห์โดย หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจาก แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยมีเกณฑ์การแปรผลคะแนนเฉลี่ยดังนี้

1.00 - 1.49	หมายความว่า	มีความต้องการ น้อยที่สุด
1.50 - 2.49	หมายความว่า	มีความต้องการ น้อย
2.50 - 3.49	หมายความว่า	มีความต้องการ ปานกลาง
3.50 - 4.49	หมายความว่า	มีความต้องการ มาก
4.50 - 5.00	หมายความว่า	มีความต้องการ มากที่สุด

และนำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการใช้โปรแกรมการ อบรมบนเว็บซึ่งเป็นข้อมูลจากคำถามปลายเปิด นำมาสรุปโดยการวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอในรูปของ ความเรียง

2. ข้อมูลจากแบบสังเกต และ แบบสัมภาษณ์ นำมาสรุปโดยการวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอในรูปของความเรียง

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลจากแบบสังเกตและแบบสัมภาษณ์ ผู้บริหารหรือพนักงานระดับสูงที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโปรแกรมการอบรมบนเว็บ และ/หรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์ของไทย สำหรับผู้บริหาร

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์

ภาพรวมของธนาคารพาณิชย์ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาองค์กร

1. ธนาคารมีเครือข่ายสื่อสาร ที่เชื่อมโยงข้อมูลภายในธนาคาร ได้แก่ Intranet Internet และระบบ Network ที่ช่วยในการพัฒนาศักยภาพขององค์กร อีกทั้งยังส่งเสริมการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของธนาคารด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการด้านธุรกิจกับลูกค้าของธนาคาร

2. ใช้ระบบปฏิบัติการด้านระบบสื่อสารข้อมูลภายในธนาคารโดยผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป Lotus Note เพื่อช่วยในการบริหารจัดการที่เชื่อมโยงการสื่อสารภายในขององค์กร ซึ่งรวมทั้งสาขาต่าง ๆ ของธนาคารทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3. ได้พัฒนาการเรียนรู้ (e-learning) และการฝึกอบรม (Web-Base Training) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของธนาคาร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาองค์กร โดยเน้นที่การลดต้นทุนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของธนาคาร กระจายสู่สาขาของธนาคาร

4. พัฒนาระบบการเรียนรู้แบบร่วมมือผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของธนาคารเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ในรูปแบบของการนำเอา Learning management system (LMS) มาช่วยในการถ่ายทอดองค์ความรู้ ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตไปสู่ผู้เข้ารับการอบรมบนเว็บ โดยธนาคารมีบริษัทที่ปรึกษาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เป็นผู้ผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บให้แก่ธนาคาร ตามเป้าหมายของหลักสูตรที่จัดอบรมบนเว็บสำหรับธนาคาร

นโยบายของธนาคารในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

1. พัฒนาคณะบุคคลที่เหมาะสมกับภาระของงานที่รับผิดชอบ และจัดสรรตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน
2. เพิ่มศักยภาพของพนักงานด้วยการพัฒนาทักษะที่เป็น Multi Silk คือ ความสามารถทางการคำนวณ ทางคอมพิวเตอร์ และการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อให้ Knowledge – Based ส่งเสริมธุรกิจของธนาคาร
3. ปลุกฝังทัศนคติที่ดีต่อองค์กร รักองค์กร บริการด้วยใจ สามารถทำงานเป็นทีม มีมาตรฐานในการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
4. ส่งเสริมความรู้ความสามารถเฉพาะด้านของพนักงานให้ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ และเกิดประโยชน์แก่องค์กร
5. จัดงบประมาณสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานของธนาคารให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่มาตรฐานสากล

การผลิตและการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

1. ด้านการบริหารจัดการ ธนาคารมีหน่วยงานที่ประสานการทำงานระหว่างด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการลงทุนของธนาคาร ซึ่งรับผิดชอบในการผลิตและการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร โดยมีทางเลือกจากบริษัทผู้ผลิต Learning Management System ที่ธนาคารได้จัดซื้อโปรแกรมการอบรมบนเว็บแบบสำเร็จรูป แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานของธนาคาร โดยทางธนาคารเป็นผู้กำหนดเนื้อหาในโปรแกรมการอบรมบนเว็บเอง
2. โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร จะเน้นหลักสูตรพื้นฐานของการอบรมที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน ในหลักสูตรด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ การคำนวณ ด้านการบริหารทั่วไป พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้ในผลิตภัณฑ์หลักและการให้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารซึ่งอยู่ในระหว่างการทดสอบและเลือกเนื้อหาหลักสูตรที่สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารในการอบรมพนักงาน
3. ด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ธนาคารจะมีระบบรองรับการเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายในการอบรมบนเว็บของธนาคารอยู่แล้ว เชื่อมโยงสาขาต่าง ๆ และบริษัทในเครือของธนาคาร ซึ่งรวมอยู่กับระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบเครือข่าย Online และได้มีการดูแลและพัฒนาาระบบเครือข่ายให้สอดคล้องกับนโยบายของแต่ละธนาคาร

4. ด้านฮาร์ดแวร์ที่นำมาใช้ในการผลิตโปรแกรมการอบรม ธนาคารยังชะลอการลงทุนด้านฮาร์ดแวร์ เนื่องจากเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงค่อนข้างเร็ว และราคาสูงมาก อีกทั้งการจัดโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารยังอยู่ในระหว่างการทดลองและปรับใช้ให้เหมาะสมกับธนาคารอยู่ ธนาคารจัดซื้อโปรแกรมการอบรมผ่านบริษัทผู้ผลิตอยู่แล้ว ส่วนฮาร์ดแวร์ที่มีนั้นรองรับแค่การปฏิบัติงาน และความจำเป็นของแต่ละหน่วยงานเท่านั้น

5. ด้านซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ในการผลิตโปรแกรมการอบรม จะขึ้นอยู่กับระบบประมวลผลกลางของธนาคาร ซึ่งธนาคารใช้บริการผ่านบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ที่เป็นที่ปรึกษาของธนาคาร จึงไม่สามารถระบุได้ชัดเจน เพราะธนาคารอยู่ในส่วนของผู้บริโภค

6. ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร จะมีเฉพาะเจ้าหน้าที่ในการประสานงานด้านการสนับสนุนการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานเท่านั้น ส่วนในการผลิตโปรแกรม ธนาคารไม่มีบุคลากรประจำ และใช้บริการผ่านบริษัทผู้ผลิตที่เป็นที่ปรึกษาของธนาคาร

การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

1. หลักสูตรสำหรับอบรมบนเว็บ ในเบื้องต้นขณะที่ธนาคารอยู่ในระหว่างกำลังพัฒนาโปรแกรมการอบรมหรือในขั้นของการวิเคราะห์เนื้อหา นั้น โปรแกรมการอบรมบนเว็บส่วนใหญ่ยังอยู่ในรูปของการทดสอบการใช้งาน แบ่งเป็นการอบรม 2 ลักษณะ คือ จัดอบรมด้านความรู้ทั่วไปในการทำงาน ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าอบรมได้ไม่จำกัดสิทธิในการอบรม และจัดอบรมแบบเฉพาะงานเฉพาะกลุ่มเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญทั้งในเรื่องของเนื้อหาและการปฏิบัติ ไปในทิศเดียวกันตามเป้าหมายหลักของแต่ละธนาคาร ซึ่งผู้เข้าอบรมจะต้องได้รับสิทธิในการอบรม และรหัสผ่านเฉพาะในแต่ละหลักสูตรที่กำหนดให้เข้าอบรม และมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ หรือพิจารณาขึ้นระดับขั้นตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไป

2. หลักสูตรที่อบรมบนเว็บ ได้แก่ โปรแกรมการอบรมความรู้พื้นฐานสำหรับพนักงานธนาคาร คือ การใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน การเงินการธนาคาร การบริหารจัดการ และความรู้ด้านพันธะกิจของธนาคาร

3. ธนาคารได้สร้างช่องทางการติดตามผลการอบรม ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารคืออินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ในการติดตามผลการอบรมของพนักงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ผ่านการอบรมทั้งแบบปกติ และการอบรมบนเว็บ

4. การจัดอบรมบนเว็บอาจแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ โหมเพจของแต่ละหน่วยงานของธนาคาร ระบบทำงานกลางประสานงานด้านการฝึกอบรม จะเป็นส่วนที่พนักงานทุกคนต้องใช้งานตามความจำเป็นอยู่แล้วตามข้อกำหนดของภาระงาน หรือความรับผิดชอบ และการบริหารการอบรมบนเว็บ มีหน้าที่บริหารโครงการฝึกอบรม ควบคุม การอบรมบนเว็บ ประเมินผลและติดตามผลการอบรมบนเว็บ

การประเมินผลการผลิตและการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

1. ด้านโครงการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ พนักงานของธนาคารได้ให้ความร่วมมืออยู่ในระดับที่ดี แต่ขาดความพร้อมในเรื่องของการบริหารเวลาในการอบรม ส่วนมากจะประเมินผลในแบบเดิมคือ กรอกแบบประเมินหลักสูตร วิทยากร เนื้อหา และประโยชน์ที่ได้รับ แต่ก็มีบางธนาคารยังอยู่ในระหว่างการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บจึงยังไม่ได้ทำการประเมินผลที่ชัดเจน

5. ด้านบุคลากรหรือหน่วยงานที่พัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ธนาคารมีบุคลากรด้านนี้ในเรื่องการบริหารการอบรมบนเว็บ แต่ในส่วนของการผลิตเพื่อพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บธนาคารได้จัดซื้อจากบริษัทที่ปรึกษาของธนาคาร

6. ด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สนับสนุนการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ การผลิตเพื่อพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ธนาคารได้จัดซื้อจากบริษัทที่ปรึกษาของธนาคาร ไม่มีผลกระทบต่อผู้ใช้เว็บในการอบรมเนื่องจาก ก่อนที่ธนาคารจะออกแบบหลักสูตรหรือโปรแกรมการอบรมบนเว็บนั้น ได้วิเคราะห์ฮาร์ดแวร์พื้นฐานของธนาคารที่มีอยู่แล้ว เพียงพอที่จะรองรับการอบรมบนเว็บแล้วก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการ

7. ด้านบทเรียนหรือคอร์สแวร์ ตัดปัญหาเรื่องของความเข้าใจภาษาอังกฤษที่ใช้ในโปรแกรมการอบรมบนเว็บ

การประเมินผลการการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

1. ด้านบุคลากรที่ใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ พนักงานของธนาคารมีความเข้าใจและยอมรับในการปรับเปลี่ยนวิธีการอบรมที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายและเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร

2. ด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สนับสนุนการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ไม่มีผลกระทบต่อผู้ใช้เว็บในการอบรมเนื่องจาก ก่อนที่ธนาคารจะออกแบบหลักสูตรหรือโปรแกรมการอบรมบนเว็บนั้น ได้วิเคราะห์ฮาร์ดแวร์พื้นฐานของธนาคารที่มีอยู่แล้ว เพียงพอที่จะรองรับการอบรมบนเว็บแล้วก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการ

3. ด้านโปรแกรมการอบรมบนเว็บมีส่วนช่วยในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร ทำให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการอบรมนั้น ลดลงทั้งในด้านของเงินทุน และต้นทุนเวลาในการอบรม ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคลากรให้มีความรู้ที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และมีส่วนช่วยในการพัฒนาศักยภาพของธนาคารเป็นอย่างมาก

แนวโน้มของการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

ในการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการสนับสนุนทั้งในด้านนโยบาย และงบประมาณในการลงทุนระยะเริ่มต้นนั้น ใช้งบประมาณค่อนข้างที่จะสูงมาก แต่ในระยะยาวนั้น มีโอกาสที่จะคุ้มทุน และได้ประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและองค์กรตามแนวทางที่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน อย่างแน่นอน

การพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ในช่วงที่กำลังศึกษาแนวทางการพัฒนา ซึ่งต้องพึ่งพาบริษัทผู้ผลิตที่มีความชำนาญในการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บ รวมทั้งให้คำปรึกษาที่ถูกต้องเพื่อช่วยลดเวลาในการสร้างคน และทีมงานในการผลิต เพื่อให้การพัฒนาการอบรมที่เหมาะสมกับองค์กร ซึ่งในอนาคตการพึ่งพาบริษัทผู้ผลิตภายนอกจะลดลง และส่งเสริมให้พนักงานของธนาคารเป็นผู้ผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บทุกกระบวนการโดยธนาคารสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาเองทั้งหมด รวมทั้งการสร้างบนเรียนที่เป็นกลยุทธ์ขององค์ในการพัฒนาทีมงาน และองค์กรให้เทียบเท่ามาตรฐานสากลของสถาบันการเงิน

แนวโน้มของการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

ธนาคารมีนโยบายที่ค่อนข้างชัดเจนในการสนับสนุนให้บุคลากรทางเลือก หรือมีแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียน และทักษะในด้านต่าง ๆ ที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรในระยะยาว แม้จะติดขัดเรื่องของงบประมาณ แต่ก็ไม่ได้หยุดการพัฒนาในการส่งเสริมให้ปรับรูปแบบการอบรมโดยให้พนักงานใช้ประโยชน์จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต้นทุนการลงทุนสูงมาก ให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนางองค์กร ซึ่งจะส่งผลไปถึงภาพรวมของเศรษฐกิจของไทยอีกด้วย ในภาวะที่ต้องแข่งขันสูง ธนาคารต้องเลือกแนวทาง และแนวร่วมทางธุรกิจ ที่ส่งผลกำไรต่อการบริหารองค์กร เพื่อความอยู่รอด

แนวโน้มของการใช้ในอนาคต จะมากขึ้นเรื่อย ๆ และเกือบที่จะทดแทนการอบรมแบบปกติ แต่ก็จะไม่ทั้งหมดของโครงการอบรมของธนาคาร เพราะความเหมาะสมของการเลือกสื่อหรือช่องทางในการอบรมเพื่อให้เกิดวิสัยทัศน์ หรือทักษะการทำงานที่เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร ยังมีข้อมูลด้านอื่น ๆ มาประกอบการพิจารณาตัดสินใจของธนาคารในการพัฒนาพนักงาน

การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บจะมีส่วนทำให้พนักงานเกิดทักษะการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ซึ่งเป็นการเรียนรู้แบบร่วมมือและเต็มใจ ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรมบนเว็บทั้งในส่วนของธนาคาร พนักงาน กระบวนการจัดอบรม และมาตรฐานขององค์กรที่เป็นที่ยอมรับของสากล

ตอนที่ 2 ปัญหาสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์

การพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

1. เนื่องจากธนาคารยังอยู่ในระหว่างการศึกษาความเป็นไปได้ที่จะนำระบบการอบรมบนเว็บมาเสริมกับระบบการอบรมแบบปกติในชั้นเรียน ดังนั้นธนาคารจึงยังไม่เน้นการพัฒนาโปรแกรมการอบรมเอง แต่จะมีส่วนในการคัดเลือกเนื้อหาในการออกแบบบทเรียนบนเว็บของธนาคาร
2. ปัญหาการปรับองค์อยู่ตลอด จึงทำให้ชะลอการต่อเนื่องในการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร
3. ปัญหาวิทยากรภายในของธนาคารที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมในการถ่ายทอดงานเฉพาะด้านที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาสายงาน หรือเทคนิคการทำงานที่มีประสิทธิภาพโดยเป็นต้นแบบของพนักงานที่อยู่ในมาตรฐานขององค์กร มีภาระงานค่อนข้างมาก และมีปัญหาเรื่องเวลาในการให้ข้อมูลหรือการวางแผนการจัดโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร
4. ปัญหาในการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ต้องใช้งบประมาณในการลงทุนค่อนข้างสูง แต่สิ่งที่เป็นปัญหาคือ บุคลากรที่มีความชำนาญการในด้านต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บนั้น หายากมากที่จะเหมาะสมหรือรับผิดชอบได้ครบทุกกระบวนการในการอบรมบนเว็บ ทำให้การแก้ปัญหาเป็นไปแบบเฉพาะหน้า

ตอนที่ 3 ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ

การพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

1. ต้องการงบประมาณสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร
2. ต้องการบุคลากรที่มีความชำนาญในด้านการผลิตหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ในสาขาต่าง ๆ เช่น โปรแกรมเมอร์ กราฟฟิคดีไซน์ ผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาหลักสูตร วิทยากรที่ช่วยให้คำแนะนำในการอบรมบนเว็บ
3. ธนาคารควรมีการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารที่ธนาคารพัฒนาขึ้นเอง เพื่อให้สอดคล้องในการพัฒนาองค์กร

การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

1. ต้องการงบประมาณในด้านการบริหารจัดการโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร รวมทั้ง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย
2. จัดสรรงบประมาณในการเข้าอบรมด้วยโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร
3. สนับสนุนด้านการจัดคู่มือการอบรมโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร
4. ต้องการหลักสูตรการอบรมภาษาไทย มีวิทยากรประจำหลักสูตรการอบรมตลอดระยะเวลาการอบรม

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บเพื่อการฝึกอบรมบุคลากร สำหรับธนาคารพาณิชย์

1. เนื่องจากการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ธนาคารต้องมีความพร้อมในด้านการสนับสนุน ด้านการบริหารจัดการ ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของธนาคารให้สอดคล้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ
2. การรวมกลุ่มด้านธุรกิจเพื่อความร่วมมือในการลงทุนด้านการเรียนรู้บนเว็บ เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มโอกาสให้กับหน่วยงานที่มีงบประมาณน้อย
3. เร่งการพัฒนาสายงานให้มีความพร้อมในการพัฒนาคน พัฒนางาน ให้อยู่ในระบบมาตรฐานกลางของธนาคาร ทั้งในส่วนภาระงาน การอบรม และลดค่าใช้จ่าย
4. หลักสูตรที่เหมาะสมที่พัฒนาด้วยโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ต้องมีเนื้อหาชัดเจน ไม่เปลี่ยนแปลงหลักการความรู้ในเนื้อหานั้นๆ เช่น ความรู้ด้านภาษา ความรู้ด้านทักษะการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

2. ข้อมูลจากแบบสังเกตและแบบสัมภาษณ์ พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ของไทย

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย

1. การผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร
 - 1.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้บริหารหรือพนักงานระดับสูงที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาโปรแกรมการ
อบรมบนเว็บซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาของกลุ่มตัว
อย่างที่ตอบแบบสอบถาม มากที่สุดคือ ระดับปริญญาโท ร้อยละ 69.0

พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ของไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
ด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ผู้ตอบมีข้อมูลส่วนตัวด้านเพศในสัดส่วนที่เท่า
กัน คือเพศหญิง ร้อยละ 50.0 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 50.0 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี
ร้อยละ 90.0

1.2 สภาพทั่วไปที่เกี่ยวข้องการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร
การผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บมีคุณสมบัติด้านคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ที่ใช้สำหรับ
การพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บด้วย

เครื่อง Computer ประเภท PC อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100
มีหน่วยความจำของฮาร์ดแวร์อยู่ที่ Memory 64 MB ถึง 256 MB
มีระบบประมวลผลข้อมูล Processor ของ Intel คิดเป็นร้อยละ 100
ที่มีความเร็วในการเรียกดูข้อมูลเฉลี่ยที่ Speed 1 GHz ถึง 2 GHz
ประกอบด้วยหน่วยประมวลผลกลาง HardDisk อยู่ในระดับมากที่สุด คือ HardDisk
ประเภท IDE คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาคือ SCSI ซึ่งมีขนาดความจุตั้งแต่ Size 20 GB จน
ถึงมากกว่า 80 GB

มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ประเภท LAN คิดเป็นร้อยละ 100 มีระบบ Intranet ที่
เชื่อมโยงข้อมูลภายในองค์กร และเชื่อมต่อ Internet ระบบสำรองข้อมูล ของ Web Server Data Base
Server และ Mail Server

สื่อสัญญาณที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายของธนาคาร ได้แก่ Leased Line คิดเป็นร้อยละ
100.0 Frame Relay คิดเป็นร้อยละ 33.3

Internet Service Provider (ISP) ได้แก่ การให้บริการของ LOXINFO, KSC ,I-NET
และของธนาคารเอง

ข้อมูลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถรองรับปริมาณผู้ใช้ 500 – 1000 คน
Browser ที่ใช้ ได้แก่ IE 5.0 คิดเป็นร้อยละ 83.3 IE 6.0 คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ
Netscape คิดเป็นร้อยละ 16.7

โปรแกรมพื้นฐานของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรม
เว็บ ที่ใช้มากที่สุดคือ ระบบปฏิบัติการ Windows 98 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมา
Windows 2000 Windows NT ล่าสุด คือ Windows XP

เครื่องมือในการเขียนซอฟต์แวร์ (Development Tool) ที่ใช้สำหรับ การพัฒนา

โปรแกรมการอบรมบนเว็บ คือ เครื่องมือในการเขียนโปรแกรมด้วย C and C++ คิดเป็นร้อยละ 33.3 Delphi คิดเป็นร้อยละ 33.3 Java คิดเป็นร้อยละ 83.3 Visual Basic คิดเป็นร้อยละ 50.0 ASP 16.7 คิดเป็น ร้อยละ Html คิดเป็นร้อยละ 50.0

โปรแกรมช่วยในการออกแบบเว็บเพจที่ใช้สำหรับการพัฒนา โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ได้แก่ โปรแกรมMacromedia Author ware โปรแกรมMacromedia Dream weaver ส่วนภาพเคลื่อนไหวใช้ โปรแกรมFlash การจัดแต่งภาพให้มีความสวยงามด้วยโปรแกรมAdobe PhotoShop และเพิ่มเสียงเพื่อความน่าสนใจ และเสริมแรงด้วยโปรแกรมReal player

การจัดซื้อซอฟต์แวร์ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ส่วนใหญ่อณาการจัดซื้อซอฟต์แวร์จากบริษัทผู้ผลิต คิดเป็นร้อยละ 83.3 และมีบางธนาคารที่เป็นส่วนน้อยเท่านั้นที่สามารถพัฒนาซอฟต์แวร์ใช้เอง ส่วนระบบจัดซื้อฮาร์ดแวร์ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ

ธนาคารส่วนใหญ่จัดซื้อฮาร์ดแวร์แยกกับซอฟต์แวร์ เนื่องจากระบบฮาร์ดแวร์ได้มีการพัฒนาไปก่อนแล้ว กรณีที่จัดซื้อฮาร์ดแวร์ร่วมกับซอฟต์แวร์นั้นอยู่ในส่วนของนโยบายในการเพิ่มงบประมาณในด้านฮาร์ดเพิ่มเติมเพื่อความเหมาะสม และการจัดซื้อเนื้อหาหลักสูตร (Content) ที่นำมาใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บนั้น ธนาคารจัดซื้อเนื้อหาหลักสูตร (Content) ร่วมกับซอฟต์แวร์ เป็นส่วนมาก และธนาคารก็ได้พัฒนาเอง คิดเป็นร้อยละ 66.7

โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ของธนาคารจะประกอบด้วย แฟ้มข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

1. ชนิดแฟ้มข้อความภาษาที่ใช้ในบทเรียนโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ส่วนใหญ่จะเป็นข้อความภาษาอังกฤษ และเป็นความสองภาษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
2. แฟ้มข้อมูลที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมมีแฟ้มประเภทกราฟิกเป็นส่วนมาก ได้แก่นามสกุล .gif และ นามสกุล .jpg แต่ก็มีแบบที่ไม่มีแฟ้มประเภทกราฟิกในโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ขึ้นอยู่กับการวางแผนการผลิตของธนาคาร
3. พบว่าชนิดของแฟ้มข้อมูลที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ที่มีแฟ้มประเภทเสียง นามสกุล mid และนามสกุล .wav
4. แฟ้มวีดิทัศน์ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ นามสกุล.avi และ นามสกุล.mpg
5. แฟ้มข้อมูลประเภทภาพเคลื่อนไหว ที่ใช้สำหรับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ นามสกุล .gif และ .swf

รูปแบบของเนื้อหาที่นำมาใช้สำหรับโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ส่วนใหญ่ผู้ผลิตจะสรรหาเนื้อหาที่นำมาจากเอกสารประกอบการอบรม วิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญ หนังสือ บทความ หรืองานวิจัย เว็บอ้างอิงหรือเกี่ยวข้องกับโปรแกรมการอบรมบนเว็บ และ จากไฟล์วิดีโอและเทปบันทึกเสียงที่บันทึกการอบรมของธนาคารที่มีอยู่แล้วนำมาใช้ในการอบรมบนเว็บ

องค์ประกอบหน้าเนื้อหาหลัก (โฮมเพจ) ของโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ประกอบด้วย ส่วนของคำแนะนำการฝึกอบรม และ ระบบ Login username

โปรแกรมช่วยเรียกดูข้อมูลเนื้อหา จะประกอบด้วยข้อมูล ชื่อหน่วยงานและติดต่อช่วยเหลือ คิดเป็นร้อยละ 100.0 วันเวลาที่ปรับปรุงแก้ไขล่าสุด หรืออัปเดตข้อมูล และ เคน์เตอร์เพื่อนับจำนวนผู้เข้าดู

ข้อมูลที่ปรากฏในหน้าแสดงเนื้อหารายวิชาในหลักสูตรที่ใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ประกอบด้วย หน้าแสดงรายชื่อ รายวิชา เมนูเข้าสู่เว็บเพจแรกของแต่ละรายวิชา คำประกาศหรือนโยบายการเรียน รายชื่อผู้สอน วิทยากร รายชื่อผู้เข้าอบรม การประเมินผลและขั้นตอนการอบรม เมนูที่เข้าสู่ห้องเรียน หรือคอร์สแวร์ ที่มีตัวเชื่อมโยงหรือการลิงค์ไปส่วนของการจัดการเรียนการสอน ด้านการประเมินผลการอบรมบนเว็บ ประกอบด้วย แบบทดสอบ แบบสอบถามและการประเมินผล มีเว็บเพจสนับสนุนการเรียน ความช่วยเหลือ หรือแนะนำในการอบรม เว็บบอร์ดถามตอบ และเมนู logout ออกจากระบบของการอบรมบนเว็บ

ตอนที่ 2 ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย

ปัญหาการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

1. ปัญหาเนื่องจากเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงค่อนข้างเร็ว อีกทั้งภายในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงด้านวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ทางการตลาด จึงทำให้การพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ยังไม่พร้อมเท่าที่ควร อีกทั้งระบบการจัดการด้านการนำเสนอข้อมูลยังไม่ดีเพียงพอในการ Tracking หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน

2. ปัญหาด้านบริหารจัดการ ระบบการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บยังไม่ครอบคลุม ในกรณีที่ผู้ใช้มีจำนวนมากเข้าไปใช้งานพร้อม ๆ กัน หรือกรณีที่ผู้เรียนลืม User name และ Password ยังไม่สามารถเข้าไปดูทั้งหมดพร้อมกันได้

3. ปัญหาบทเรียนที่ใช้ในการอบรมบนเว็บนั้น ยังไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร เนื่องจากวัฒนธรรมการอบรมของคนไทย ยังนิยมการอบรมในห้องเรียนมากกว่า

4. ปัญหาเนื่องจากยังมีการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บเองจึงไม่สามารถระบุได้ว่ามีการประเมินผลเป็นรูปแบบใด
5. ปัญหาพนักงานของธนาคารไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการที่จะใช้ศึกษาอบรม
6. ปัญหาของการอบรมบนเว็บไม่มีแรงจูงใจ หรือกฎข้อบังคับของผลที่ได้รับการอบรมที่ชัดเจน ทำให้พนักงานขาดแรงกระตุ้นและเวลาที่จะเข้าอบรม ปริมาณงานที่พนักงานมีมาก จนไม่มีเวลา
7. ปัญหาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ควรมีการตรวจสอบความพร้อมในการรองรับระบบการอบรมบนเว็บ หรือระบุขีดความสามารถของเครือข่ายที่จะให้บริการที่สอดคล้องกับการอบรมบนเว็บ
8. ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ ที่สนับสนุนการใช้โปรแกรมบนเว็บ ไม่สามารถที่จะสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในระบบการอบรมได้ในบางครั้ง และคุณสมบัติของ Front ภาษาที่ปรากฏในเว็บการอบรมยังมีความผิดพลาดอยู่บาง

ตอนที่ 3 ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย

1. ความต้องการด้านการผลิตโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร
2. ควรให้อำนาจผู้บังคับบัญชาในสายงานที่รับผิดชอบมีส่วนในการตัดสินใจ เกี่ยวกับระบบการจัดการด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บในทิศทางที่ดีขึ้น และเหมาะสมกับองค์กรในการพัฒนางานฝึกอบรม
3. ต้องการให้มีหลักสูตรการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ สำเร็จรูปที่ตอบสนองความต้องการของ Corporate Training
4. ความต้องการด้านบริหารจัดการ ต้องการให้มีการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่านี้ กรณีที่ต้องบริหารจัดการข้อมูลให้ผู้เรียนสามารถเข้าเรียน พร้อมๆ กันได้จำนวนมาก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ

1. ในอนาคตคาดว่าจะใช้พนักงานในหน่วยงานของธนาคารในการผลิตและสร้างหลักสูตรโปรแกรมการอบรมบนเว็บเอง ที่สามารถใช้วิทยากรภายในของธนาคารได้ โดยนำหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคารให้พนักงานอบรมโดยเรียนผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน และจัดให้มีการทดสอบเพื่อบันทึกประวัติการอบรมแก่พนักงานด้วย

2. ควรมี Web Learning สำหรับธนาคารทุกแห่งร่วมกันพัฒนาขึ้น เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และแชร์ในเรื่องของต้นทุนการผลิต

3. ข้อมูลจากแบบสอบถาม พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ของไทย

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย

สภาพทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

1. พนักงานของธนาคารความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มากที่สุด คือ การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ เช่น โปรแกรม Microsoft Word รองลงมาคือการใช้โปรแกรมคำนวณ ส่วนความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการเขียนโปรแกรมภาษาคอมพิวเตอร์นั้น พนักงานของธนาคารมีความรู้น้อยที่สุด
2. พนักงานของธนาคารพาณิชย์ของไทย มีความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตและการใช้งานมีมากที่สุด รองลงมาคือ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของธนาคารซึ่งได้รับการอบรมวิธีการเข้าสู่ระบบเครือข่ายของธนาคารโดยพนักงานมี รหัสผ่านส่วนบุคคลต้น ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตนั้น จากการวิจัยพบว่า พนักงานของธนาคารมีความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตระดับปานกลาง ไม่ว่าจะเป็น การใช้กระดานสนทนา Web Board การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล FTP/Attach/Download การสนทนาออนไลน์ Chat การเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่าน Modem การใช้งาน WWW และการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-mail มีเพียงความรู้ด้านการถ่ายทอดสัญญาณผ่านอินเทอร์เน็ต Live Broadcast มีน้อยที่สุด ซึ่งจากการวิจัยพบว่าความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานของธนาคารพาณิชย์ของไทยอยู่ในเกณฑ์ที่มีความพร้อมในการโปรแกรมการอบรมบนเว็บ โดยพิจารณาจากความดังกล่าวซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร เนื่องจากความพร้อมของผู้เรียนอยู่ในระดับที่เหมาะสม
3. หลักสูตรการฝึกอบรมในลักษณะที่เหมาะสมที่จะจัดการฝึกอบรมด้วยวิธีการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย ก้าวทันปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เพื่อพัฒนาทักษะการทำงาน (On The Job Training ส่วนลักษณะที่เหมาะสมของรูปแบบการจัดฝึกอบรมในการอบรมบนเว็บนั้น ที่มีความเหมาะสมมากที่สุด คือจัดอบรมแบบต่างเวลา (Asynchronous) อยู่ในระดับปานกลาง และช่วงเวลา that พนักงานของธนาคารมีความพร้อมที่เลือกเข้าฝึกอบรมบนเว็บมากที่สุด คือ การจัดอบรมบนเว็บนอกเวลางาน เช่น เข้าอบรมในวันหยุด รองลงมา คือ จัดอบรมในเวลาทำงานปกติ (ให้นับเป็นวัน

ทำงาน) และเลือกใช้สื่อในการฝึกอบรมบนเว็บที่พนักงานของธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุด คือ การใช้การอบรมบนเว็บเพื่อเป็นสื่อเสริม (Complementary) ในการอบรมพนักงาน

4. ส่วนในด้านของประเมินผลก่อนการฝึกอบรม พนักงานของธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุด คือการประเมินผลโดยการทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing) พนักงานของธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุด คือประเมินผลระหว่างการฝึกอบรมโดยทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing) ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนการประเมินผลหลังการฝึกอบรมนั้น พนักงานของธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ประเมินผลหลังการฝึกอบรมโดยทำกิจกรรมประเมินผลผ่านเว็บ (web-based testing) อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 2 ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย

ปัญหาการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

1. ปัญหาด้านนโยบาย งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บ ที่มีปัญหามากที่สุดคือ ขาดเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่สนับสนุน ในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บอยู่ในระดับมาก ขาดงบประมาณที่สนับสนุนการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ และด้านนโยบายที่ชัดเจนในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บของธนาคาร
2. ปัญหาด้านโปรแกรมการอบรมและการจัดอบรมบนเว็บ ที่มีปัญหามากที่สุด คือ ขาดบุคลากรให้ความช่วยเหลือขณะเข้าอบรมบนเว็บ รองลงมา คือ ปัญหาที่โปรแกรมการอบรมบนเว็บที่ตรงกับวัตถุประสงค์การอบรม แบบเนื้อหาบทเรียนไม่ตรงกับวัตถุประสงค์การอบรม จึงทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมยังไม่เป็นที่น่าพอใจ
3. ปัญหาด้านความรู้และทักษะพื้นฐานสำหรับผู้เข้ารับการอบรมบนเว็บของธนาคาร ที่มีปัญหามากที่สุด คือ ผู้เข้ารับการอบรมขาดความรู้ ความชำนาญด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ผู้เข้ารับการอบรมขาดความรู้เกี่ยวกับการ ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail รองลงมา คือ ปัญหาผู้เข้ารับการอบรมขาดความรู้ในการใช้งาน WWW
4. ปัญหาด้านวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมบนเว็บที่มีปัญหามากที่สุด คือ วัตถุประสงค์เพื่อปรับทัศนคติ เจตคติ ที่เหมาะสมกับองค์กร รองลงมาคือ จัดอบรมบนเว็บที่มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับพฤติกรรมที่พึงประสงค์
5. ปัญหาในการอบรมบนเว็บด้านรูปแบบการจัดฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหามากที่สุด คือ แบบผสมระหว่าง Asynchronous และ Synchronous

6. ปัญหาในการอบรมบนเว็บด้านช่วงเวลาที่ได้รับการอบรมของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหา มากที่สุด คือ การรับการอบรมบนเว็บของธนาคารนอกเวลางาน เช่น เข้าอบรมในวันหยุด คือ การรับการอบรมบนเว็บของธนาคารในตอนเช้าก่อนเริ่มทำงาน

7. การใช้การอบรมบนเว็บเป็นสื่อในการฝึกอบรม ของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหามากที่สุด คือ การใช้เว็บเพื่อเป็นสื่อหลัก (Comprehensive Replacement)

8. ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ที่สนับสนุนในการจัดอบรมบนเว็บของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหามาก ที่สุด คือ ขาดความสะดวกในการเข้าสู่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

9. การฝึกอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการจัดอบรมบนเว็บที่มี ปัญหามากที่สุด คือ โปรแกรมการอบรมบนเว็บมีจำนวนน้อย และเนื้อหาในบทเรียนบนเว็บมีความ ชัดเจนไม่ชัดเจน

10. การประเมินผลการฝึกอบรม ที่มีปัญหามากที่สุด คือ โดยทำกิจกรรมประเมินผล ผ่านเว็บ (web-based testing)

ตอนที่ 3 ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย

ความต้องการในการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

1. ความต้องการด้านนโยบาย งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บ ของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บมากที่สุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่สนับสนุน ในการจัดการฝึกอบรมบนเว็บ รองลงมา คือ ต้องการให้ธนาคารมีนโยบาย ที่ ชัดเจน และสนับสนุนให้พนักงานได้รับการอบรมบนเว็บ

2. ด้านโปรแกรมการอบรมและการจัดอบรมบนเว็บ ที่มีความต้องการมากที่สุด คือ ต้องการให้มีบุคลากรคอยให้ความช่วยเหลือขณะเข้าอบรมบนเว็บ และ ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ ความชำนาญในการใช้อินเทอร์เน็ต

3. วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมบนเว็บ ที่มีความต้องการมากที่สุด คือ วัตถุประสงค์การฝึกอบรมบนเว็บเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย ก้าวทันปัจจุบัน และวัตถุประสงค์การฝึกอบรมบนเว็บเพื่อพัฒนาทักษะการทำงาน (On The Job Training)

4. ความต้องการในการอบรมบนเว็บด้านรูปแบบการจัดฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างที่มีความ ต้องการมากที่สุด คือ จัดอบรมแบบต่างเวลา (Asynchronous)

5. ความต้องการในการอบรมบนเว็บด้านช่วงเวลาที่ได้รับการอบรมของกลุ่มตัวอย่างที่มี ความต้องการมากที่สุด คือ การเข้ารับการอบรมบนเว็บในเวลาทำงานปกติ (ให้นับเป็นวันทำงาน)

6. การใช้การอบรมบนเว็บเป็นสื่อในการฝึกอบรม ที่มีความต้องการมากที่สุด คือ การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ เพื่อเป็นสื่อเสริม (Supplementary)

7. ความต้องการสภาพความต้องการด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการมากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ และมีความเหมาะสมกับโปรแกรมที่สนับสนุนการใช้การอบรมบนเว็บ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ

1. ธนาคารควรมีความพร้อมในทุก ๆ ด้านที่เชื่อมต่อการอบรมผ่านโปรแกรมการอบรมบนเว็บ
2. พนักงานควรมีเวลาว่างจากงานประจำในแต่ละวัน ในการอบรมบนเว็บอย่างน้อยวันละครึ่งชั่วโมง หรือหนึ่งชั่วโมง

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาแล้ว มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

แนวทางการพัฒนาบุคลากรของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ของไทยผ่านโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ผู้บริหารธนาคารต่าง ๆ ได้มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ คือ

1. เพื่อเพิ่มศักยภาพของของพนักงานโดยการเพิ่มทักษะการทำงานที่หลากหลาย (Multi Skilled Workers) ทั้งนี้เพื่อให้งาน และกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานนั้นได้ประสานกันอย่างกลมกลืน
2. เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน การเรียนรู้และการใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ และ การส่งผ่านข้อมูลระบบอิเล็กทรอนิกส์ (EDI: Electronic Data Interchange) ในองค์กรนั้น จะช่วยให้เกิดความผิดพลาดของข้อมูล, ความล่าช้าในการตอบสนอง และ การหลงลืมต่อการประสานงานน้อยลง
3. เพื่อลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการทำงานซ้ำๆ จากกรณีที่ธนาคารจำเป็นต้องอบรมพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการอบรมพนักงานใหม่ก็ตาม, การอบรมเพื่อเข้ารับหน้าที่ใหม่ก็ตาม หรือแม้กระทั่งการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานก็ตาม แต่ครั้งที่ได้จัดให้มีการอบรม จะมีค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นอย่างมาก และผลการอบรมก็ยังไม่เป็นที่น่าพอใจเนื่องจากความไม่ต่อเนื่องของการอบรมนั่นเอง

การพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย

1. การพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย

การพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บพบว่า ธนาคารพาณิชย์ของไทยที่นำโปรแกรมการอบรมบนเว็บมาใช้ในการพัฒนาระบบการบริหารบุคลากรในองค์กรนั้น บุคลากรที่เข้าร่วมในส่วนของพัฒนาระบบโปรแกรมการอบรมจะมีความรู้ทางการศึกษา(วุฒิมัธยมศึกษา) อยู่ระดับปริญญาโทมากที่สุด และมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31 – 40 ปี โดยการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บนั้น ทุกธนาคารพัฒนาระบบโดยใช้ คอมพิวเตอร์แบบบุคคลทั้งหมด (PC :Personal Computer) และในการพัฒนาระบบการอบรมบนเว็บนี้ ธนาคารส่วนใหญ่ใช้เครื่องมือในการพัฒนา (Development Tools) คือ JAVA และ เครื่องมือในการพัฒนาการออกแบบเพื่อใช้งานบนเว็บคือ Dream Weaver มากที่สุด รวมถึงการใช้โปรแกรมหน้าต่างแสดงการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้มากที่สุดคือ IE 6.0 (Internet Explorer 6.0) และสำหรับระบบปฏิบัติการ (Operation System) ที่นำมาใช้นั้น ที่นำมาใช้มากที่สุดคือระบบปฏิบัติการแบบวินโดวส์

ผู้ใช้งานใหญ่ที่พัฒนาระบบการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ของไทยนั้นจะมีความรู้ในการใช้เครื่องมือผลิตโปรแกรม JAVA ในการผลิตมาก่อนแล้วทั้งสิ้น และได้ทำการผลิตหน้าต่างสำหรับใช้งาน (Interface) ระบบการอบรมบนเว็บให้สอดคล้องกับระบบพื้นฐานของโปรแกรมซึ่งได้จากการจัดซื้อ เรียกว่า Learning Management System (LMS) ซึ่งเป็นโครงสร้างหลักในการผลิตและพัฒนาระบบการอบรมบนเว็บของธนาคารต่าง ๆ ของไทย

2. ปัญหาการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย

ปัญหาเนื่องจากเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงค่อนข้างเร็ว อีกทั้งภายในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงด้านวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ทางการตลาด จึงทำให้การพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ยังไม่พร้อมเท่าที่ควร อีกทั้งระบบการจัดการด้านการนำเสนอข้อมูลยังไม่ดีเพียงพอในการ Tracking หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน พนักงานของธนาคารไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอในการที่จะใช้ศึกษาอบรม และไม่มีแรงจูงใจ หรือกฎข้อบังคับของผลที่ได้รับการอบรมที่ชัดเจน ทำให้พนักงานขาดแรงกระตุ้นและเวลาที่จะเข้าอบรม ปริมาณงานที่พนักงานมีมาก จนไม่มีเวลาที่จะอบรม

3. ความต้องการการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย

ต้องการให้มีหลักสูตรการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ สำเร็จรูปที่ตอบสนองความต้องการของ Corporate Training ควรให้อำนาจผู้บังคับบัญชาในสายงานที่รับผิดชอบมีส่วนในการตัดสินใจ เกี่ยวกับระบบการจัดการด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บในทิศทางที่ดีขึ้น และเหมาะสมกับองค์กรในการพัฒนางานฝึกอบรม ส่วนด้านบริหารจัดการ ต้องการให้มีการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่านี้ กรณีที่ต้องบริหารจัดการข้อมูลของผู้เรียนสามารถเข้าเรียนพร้อมๆ กันได้จำนวนมาก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร

ในอนาคตคาดว่าจะใช้พนักงานในหน่วยงานของธนาคารในการผลิตและสร้างหลักสูตรโปรแกรมการอบรมบนเว็บเอง ที่สามารถใช้วิทยากรภายในของธนาคารได้ โดยนำหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคารให้พนักงานอบรมโดยเรียนผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน และจัดให้มีการทดสอบเพื่อบันทึกประวัติการอบรมแก่พนักงานด้วย ควรมี Web Learning สำหรับธนาคารทุกแห่ง ร่วมกันพัฒนาขึ้น เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และแชร์ในเรื่องของต้นทุนการผลิต

2. การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย

1. การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ไทย

1.1 การใช้งานระบบการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ของไทยต่าง ๆ สำหรับการใช้งานระบบการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ของไทยนั้นได้มุ่งเน้นในเรื่องของการนำหลักสูตรการพัฒนาขั้นพื้นฐานมาถ่ายทอดเป็นบทเรียนเพื่อนำมาพัฒนาบุคลากรในองค์กรของตน ในเบื้องต้นมีเนื้อหาที่นำมาใช้ในการอบรม คือหลักสูตรด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ (English for Business Communication) การคำนวณ (Calculating) ด้านการบริหารทั่วไป (General Management) พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ (Basic Computing) และความรู้ในผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธนาคาร (Product and Service)

ประเภทของการอบรมแบ่งออกเป็น (1) การเรียนด้วยตัวเอง คือ การรับการอบรมของผู้อบรมโดยการมีปฏิสัมพันธ์กับคอมพิวเตอร์ผ่านระบบการอบรมบนเว็บ (Interactive Application) หากผู้เข้าอบรมต้องการถามคำถามต่างๆ เกี่ยวกับหัวข้อที่เข้าร่วมอบรมนั้น เนื้อหาที่ได้อ่านที่ลงในฐานข้อมูลบนเว็บจะปรากฏเป็นคำตอบให้กับผู้รับการอบรมผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ และรวมถึงหากเนื้อหาใดจำเป็นต้องรับฟัง หรือ ดูภาพเคลื่อนไหว โปรแกรมที่ได้ติดตั้งลงไป รวมถึงเนื้อหา

ในฐานะข้อมูลก็สามารถปรากฏให้กับผู้อบรมได้รับการเรียนรู้ (2) การเรียนรู้โดยการมีวิทยากรเป็นผู้อบรมแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ แบบที่ 1 การอบรมโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีเนื้อหา และโปรแกรมสำหรับการเรียนรู้ติดตั้งอยู่ และวิทยากรได้บรรยายไปพร้อม ๆ กับการสาธิตการทำงาน ของระบบต่างๆ ในเนื้อหาที่ติดตั้งซึ่งกิจกรรม การอบรมทั้งหมดที่กล่าวถึงจะเกิดขึ้นในห้องอบรม แบบที่ 2 คือ การอบรมแบบมีวิทยากรผ่านระบบถ่ายทอดในเครือข่าย ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวนี้ จะเหมือนกับแบบที่ 1 แต่การอบรมนั้น ผู้เข้ารับการอบรม และวิทยากรจะไม่ได้อยู่ในห้องอบรมเราเรียกการอบรมแบบนี้ว่า “การอบรมทางไกลแบบถ่ายทอดสด Tele -Training Live Broadcast)” ซึ่งการอบรมทั้ง 2 แบบข้างต้นนี้ ส่วนใหญ่เนื้อหาการอบรมจะเป็นเนื้อหาที่ค่อนข้างยาก จำเป็นต้องมีการสาธิตการทำงานให้ผู้เข้าอบรมได้สังเกต

1.3 ระบบเครือข่าย และ อุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการอบรมนั้น ธนาคารพาณิชย์ของไทยได้นำระบบการอบรมบนเว็บมาติดตั้ง และใช้งานบนระบบเครือข่ายระยะใกล้ (LAN : Local Area Network)มากที่สุดซึ่งการติดตั้งระบบการอบรมบนเว็บผ่านระบบLAN นั้นเป็นการเริ่มต้นเพื่อวางแผนในการขยายขอบเขต และรูปแบบการอบรมออกไปได้สู่สากลคือการอบรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

สำหรับฮาร์ดแวร์ที่นำมาใช้ในการจัดการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ของไทยนั้น ธนาคารต่างๆ ยังคงใช้อุปกรณ์ที่เป็นการจัดซื้อมาแล้วในอดีต เนื่องจากระบบการอบรมบนเว็บจะทำงานผ่าน Browser ซึ่งสามารถทำงานได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่รุ่น เพนเทียม 100 ขึ้นไป (Pentium 100 or UPPER) และ ในขณะนี้ ธนาคารพาณิชย์ของไทยยังคงไม่มีแผนการลงทุนด้านการพัฒนาอุปกรณ์ และฮาร์ดแวร์ของธนาคาร ความรวดเร็วและความถี่ของการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยีปัจจุบันทำให้การลงทุนด้านอุปกรณ์และ ฮาร์ดแวร์ยังเป็นความไม่แน่นอนของธนาคารอยู่

2. ปัญหา และความต้องการ การผลิตระบบการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ของไทย

ปัญหาและความต้องการด้านการจัดการผลิตโปรแกรม และ การจัดทำเนื้อหาในการอบรมผ่านโปรแกรมการอบรมบนเว็บนั้น ปัญหาใหญ่ที่มีผลต่อการผลิตโปรแกรมของผู้ผลิต และพัฒนาโปรแกรมคือ

- ความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยี ทำให้ฝ่ายผลิตนั้นพัฒนาโปรแกรม (Application) สำหรับใช้งานไม่เป็นปัจจุบันกับระบบปฏิบัติการ (Operating System) ที่ใช้ หรือแม้กระทั่งอุปกรณ์ และ เครื่องมือ (Tools) ใช้ในการผลิตโปรแกรมก็ได้มีการยกระดับขึ้น (upgrade)
- ความไม่ชัดเจนของนโยบาย และ วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ทำให้การพัฒนาโปรแกรมมีการเปลี่ยนแปลงสูง จึงไม่สามารถประเมินผลความสำเร็จเพื่อพัฒนาต่อไปได้อย่างชัดเจน และทันที่

- ความไม่ชัดเจนของการจัดการเนื้อหาเพื่อสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม นั้นทำให้ผลของการฝึกอบรม หรือการประเมินผลของการจัดกิจกรรมการอบรมบนเว็บไม่ชัดเจน

3. ปัญหาและความต้องการ การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของพนักงานธนาคารพาณิชย์ของ ไทยที่พบจากการวิจัย คือ

- การขาดสนับสนุนทางด้านงบประมาณ และนโยบายการนำมาปฏิบัติจริงจากผู้บริหารของ ธนาคารพาณิชย์ของไทย ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมไม่มีแรงกระตุ้น และ แรงจูงใจในการเข้าสู่ระบบการ อบรมบนเว็บ

- การขาดอุปกรณ์ที่สนับสนุนการใช้งานระบบการอบรมบนเว็บของบางธนาคาร ทำให้มีผล กระทบต่อความสำเร็จของการนำระบบการอบรมบนเว็บมาใช้ในธนาคารพาณิชย์ของไทย

- การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดูแลระบบ และ การถ่ายทอดความรู้ของ เนื้อหาการอบรมผ่านระบบการอบรมบนเว็บนั้น ทำให้การอบรมที่จัดขึ้นขาดความต่อเนื่องเพื่อพัฒนา บุคลากร และ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

4. ปัญหาและความต้องการด้านการนำระบบอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ของไทยเพื่อสนอง นโยบายของการพัฒนาบุคลากรของผู้บริหารธนาคาร คือ

- ความไม่เสถียรของตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร ทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องใน การพัฒนาบุคลากร และ เพื่อศักยภาพขององค์กรของตน

- การควมบุคลากรประจำที่มีความรู้ในการแก้ไข ผลิต และ พัฒนาระบบการอบรมบนเว็บ ทำให้องค์การนั้นไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ภายในเวลาที่กำหนด ยังผลให้การพัฒนาไม่ต่อ เนื่อง และ บุคลากรจะลดความสำคัญของการอบรมผ่านระบบอบรมบนเว็บต่อไป

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า

1.1 ฝ่ายผลิตโปรแกรมนั้นยังไม่สามารถผลิตโปรแกรมในการอบรม รวมถึงเนื้อหาใน การอบรมได้สอดคล้องกับความต้องการของธนาคาร รวมถึงความรวดเร็วของการเปลี่ยนแปลงที่เกิด ขึ้นจากเทคโนโลยีทำให้การพัฒนาบุคลากรเกิดขึ้นอย่างไม่ต่อเนื่อง

ในกรณีดังกล่าวผู้วิจัยมีความเห็นในการเสนอแนวทางแก้ปัญหาเพื่อให้เกิดการพัฒนาให้ต่อเนื่อง และ เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานให้เป็นแบบเดียวกัน ในตำแหน่งเดียวกันในองค์การ คือ การจัดตั้งทีมงานพัฒนาระบบ และควบคุมตรวจสอบมาตรฐานการพัฒนาบุคลากรจากส่วนกลาง (Centralized Application Development and Quality Control)

ในการจัดตั้งหน่วยงานกลาง หรือ ทีมงานกลางในการผลิตโปรแกรมนั้น ธนาคารจะสามารถควบคุมคุณภาพของเนื้อหา คุณภาพของโปรแกรม ควบคุมงบประมาณในการผลิต และ รวมถึงควบคุมระยะเวลา และ มาตรฐานการประเมินผลของโปรแกรมได้จากส่วนกลางเพียงจุดเดียว ทำให้การบริหารงานสามารถตัดสินใจ เปลี่ยนแปลง และ แก้ไขปัญหาได้จากจุดเดียวอย่างง่ายดาย

1.2 ผู้ใช้งานของระบบการจัดการอบรมของธนาคารพาณิชย์บนเว็บนั้น ควรมีพื้นฐานในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ตมาก่อนเพื่อให้การร่วมรับการอบรมผ่านระบบการอบรมบนเว็บนั้นเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ในการสร้าง และพัฒนาระบบโปรแกรมการอบรมบนเว็บนั้น เนื่องจากความซับซ้อนของการออกแบบ ประกอบกับการเชื่อมโยงสู่การทำงานของหลายหน้าที่ของระบบคอมพิวเตอร์ทำให้เกิดความสับสน และ ใช้งานยากเกิดขึ้นกับผู้ใช้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและส่งผลไปสู่การพัฒนาต่อไปอย่างจริงจังควรปฏิบัติดังนี้

- ให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการออกแบบหน้าจอเพื่อให้เกิดการเรียนรู้
- หน้าจอที่ออกแบบควรเป็นแบบมาตรฐาน หรือ อ้างอิงถึงระบบที่นิยมใช้งาน
- หน้าจอ และ ปุ่มกดในการจัดอบรมนั้นควรมีคำอธิบายเป็นภาษาไทยให้เกิดการเรียนรู้ได้ง่ายกับผู้เข้าอบรม

1.3 แนวทางของผู้บริหารต่อระบบการพัฒนาบุคลากรผ่านการอบรมบนเว็บนั้น เป็นนโยบายที่ทันสมัย และสอดคล้องกับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ในโลกปัจจุบัน แต่ในการพัฒนานี้ ผู้วิจัยพบว่ายังเกิดความไม่กระตือรือร้นการที่จะเข้าร่วมการอบรมผ่านระบบนี้ เนื่องจากไม่มีการกระตุ้น และ จูงใจให้พนักงานระดับปฏิบัติงานเข้าร่วมกิจกรรมการอบรมดั่งนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้บริหาร หากต้องการให้การจัดโครงการอบรมพนักงานธนาคารพาณิชย์ของไทยบรรลุจุดมุ่งหมาย และ ยังผลไปถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องนั้น ผู้บริหารธนาคารจำเป็นต้องติดตาม และ ตรวจสอบพัฒนาการของระบบเนื้อหา และ ผลลัพธ์อย่างใกล้ชิด เพราะการลงทุนเพื่อพัฒนาต่อไปจะมีมูลค่าสูง

1.4 ควรมีการส่งเสริมด้านความรู้ในการพัฒนาบุคลากรในการใช้ระบบการอบรมบนเว็บ ตั้งแต่ระดับบริหาร จนถึงระดับปฏิบัติการ สำหรับระดับบริหารนั้น เพื่อให้ทราบว่าการทำงานของระบบนั้นทำอะไรได้บ้าง และท่านจะนำไปพัฒนาให้หน่วยของท่านมีศักยภาพได้อย่างไร

สำหรับฝ่ายผลิต ควรเพิ่มพูนความรู้ในการผลิตโปรแกรมเพื่อให้เกิดความแม่นยำ และ ถูกต้อง รวดเร็ว ทันท่วงทีต่อการพัฒนาบุคลากรขององค์กร และ สำหรับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการนั้น การเรียนรู้ เพิ่มพูนความรู้ในการใช้ระบบการอบรมบนเว็บจะทำให้เขาสามารถพัฒนาตนเอง และเพิ่ม ประสิทธิภาพของงานที่ตนรับผิดชอบได้ดีขึ้น

1.5 ผลจากวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นพื้นฐานไปประยุกต์กับการใช้ระบบการจัดการ อบรมระหว่างประเทศ หรือการใช้การอบรมผ่านในหน่วยงานอื่นๆ ต่อไปเช่น ในโรงเรียน โรงพยาบาล และ หน่วยงานราชการอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง หรือ เกิดการเรียนรู้ ตลอดชีวิต (Continuous Learning or Life Long Learning)

ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปขยายผลเพื่อให้เกิดการพัฒนาในรูปแบบอื่นต่อไป เช่น การบริหารฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Management) การบริหารโดยนำฐานข้อมูลความรู้มาใช้นั้นจะทำให้ผู้ใช้ระบบได้ลดความผิดพลาดลง และ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น จากการแบ่งปัน ประสบการณ์ของผู้อื่น
2. ควรจัดการสร้างเนื้อหาการเรียนรู้ที่ง่ายต่อการเข้าใจ และ ง่ายต่อการใช้งานเพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำเนื้อหาที่ต้องการเผยแพร่ หรืออยากเรียนมาเพิ่มได้เอง
3. การพัฒนาของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในโลกปัจจุบันนั้น ทำให้การเรียนรู้ไม่มีขอบเขต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาว่า ในการนำเสนอรูปแบบการอบรมบนเว็บนั้นยังสามารถจัดการ อบรมผ่านไปในสื่ออื่นๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์มือถือ (PDA: Personal Digital Assistance) , โทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) หรือแม้กระทั่งการส่งข้อมูลผ่านระบบสัญญาณไร้สายต่อไป เช่น ระบบ Blue Tooth หรือ ระบบไร้สายอื่น ๆ