การพัฒนาระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์*

THE DEVELOPMENT OF COACHING ONLINE TRAINING SYSTEM FOR THE SERVICE OFFICER TO TECHNOLOGY USER, COMMERCIAL BANK

เจิดจันทร์ พลดงนอก**

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่องDebit Mass System สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ 2) เพื่อเปรียบเทียบผลการอบรมด้วยระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ ก่อนและหลังการอบรม 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ ที่มีต่อระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน Service Desk จำนวน 24 คน ที่ปฏิบัติงานในไตรมาสที่ 4 ปี พ.ศ. 2555 จากการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้กลุ่มงานเป็นหน่วยสุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองด้วยสื่อออนไลน์ 2) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง 3) รูปแบบระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน 4) แบบประเมินความเหมาะสมของรูปแบบระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน 5) ระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน 6) แบบประเมินคุณภาพระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน 7) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการอบรม 8) แบบสอบถามสอบความคิดเห็น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสถิติทดสอบที (t-test) และระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์การพัฒนาระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ ของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและด้านระบบการฝึกอบรมออนไลน์ มีค่าคุณภาพอยู่ในระดับดี ($\bar{x}$ = 4.34, S.D. = 0.35) 2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการอบรมด้วยระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ ก่อนและหลังการอบรม พบว่า คะแนนสอบหลังอบรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ สูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ ที่มีต่อระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{x}$ = 4.36, S.D. = 0.60)

---

* บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ผลงานการวิจัย

** นักศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.อนิรุทธ์ สติมั่น, ผศ.ดร.ฐาปนีย์ ธรรมเมธา และ ผศ.ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

The purposes of this research were to 1) to develop the coaching online training system in debit mass system for service desk, commercial bank. 2) to compare the result of before and after training with the coaching online training system in debit mass system for service desk, commercial bank. 3) to study the opinion of service desk, commercial bank effect to the coaching online training system in debit mass system.

The sample of this research was 24 trainees of service desk in the fourth quarter of 2012 by simple random sampling.

The instruments of this research were 1) the questionnaire of self development requirements with the online training 2) the interview with structure 3) the model of the coaching online training system. 4) the model evaluation of the coaching online training system. 5) the coaching online training system. 6) the quality evaluation of the coaching online training system. 7) the training achievement test 8) the questionnaire of opinion. The statistics in data analysis were percentage, mean scores, standard deviation, t-test and level of statistical significance.

Analysis results were concluded as follow : 1) The result of development the coaching online training system in debit mass system for service desk, commercial bank was at a high level quality. ($\bar{x}$ = 4.34, S.D. = 0.35) 2) The result of comparing the before and after training with the coaching online training system in debit mass system for service desk, commercial bank was the after training had higher scores the before training and had a statistical significant difference at the level of 0.05. 3) The result of the opinion of service desk, commercial bank effect to the coaching online training system in debit mass system was at a high level. ($\bar{x}$ = 4.36, S.D. = 0.60)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุด ถือได้ว่าเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งที่ได้ผลลัพธ์ ก็คือ ทำให้คนมีความรู้ความสามารถ มีทักษะ และความชำนาญในการทำงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพได้ดีอย่างหนึ่ง ก็คือ การฝึกอบรม ซึ่งเป็นกระบวนการที่เสริมสร้างสมรรถภาพบุคลากร ให้สามารถปฏิบัติงานเฉพาะทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพิ่มพูนความรู้ ทักษะหรือความชำนาญตลอดจนแรงจูงใจเพื่อปรับปรุงการทำงานของผู้ปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ จากการศึกษาแนวคิดของคลาร์ค (Clark, 1996 : ออนไลน์) พบว่า การใช้เว็บฝึกอบรม (Web-Based Training : WBT) หรือ การฝึกอบรมออนไลน์ (Online Training) เป็นกระบวนการเรียนการสอนรายบุคคลที่อาศัยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งส่วนบุคคลหรือสาธารณะผ่านทางโปรแกรมค้นหาข้อมูล (Web Browser) โดยลักษณะการเรียนการสอนไม่ได้เป็นการดาวน์โหลดโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนลงมาที่เครื่องของตน แต่เป็นการเข้าไปใน

เครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาเนื้อหาความรู้ที่ผู้จัดได้บรรจุไว้ในเซิร์ฟเวอร์โดยผู้ที่จัดสามารถปรับปรุงพัฒนาเนื้อหาให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็วและตลอดเวลา

การฝึกอบรมออนไลน์ (Online Training) คือ การฝึกอบรมที่เป็นลักษณะของการเรียนการสอนโดยสื่อหลายมิติ บทเรียนมีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้เรียนกับบทเรียนและสร้างให้เกิดการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป นอกจากนี้ผู้เรียนยังเป็นผู้ควบคุมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างอิสระในเรื่องของสถานที่และเวลา โดยบทเรียนและเนื้อหาวิชาในการฝึกอบรมออนไลน์นั้นจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พัฒนาให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การประเมินความจำเป็นของผู้เรียน 2) การเลือกวิธีการที่เหมาะสมที่สุด 3) การออกแบบบทเรียน 4) การสร้างแผนงาน และ 5) การประเมินผลบทเรียน (Driscoll : 1998)

การสอนงาน (Coaching) เป็นวิธีการในการพัฒนาสมรรถภาพการทำงานของบุคคล โดยเน้นไปที่การทำงานให้ได้ตามเป้าหมายของงานนั้น หรือการช่วยให้สามารถนำความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่และ/หรือ ได้รับการอบรมมาไปสู่การปฏิบัติได้ (เฉลิมชัย พันธ์เลิศ 2549 : 5-6) สำหรับวิธีการสอนงาน ลำดับแรกที่ต้องทำเพื่อให้มีการเตรียมตัวพร้อมสำหรับการสอนงาน กำหนดและตัดสินว่า ถ้าจะให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประหยัด และถูกต้องแล้ว เขาจะต้องได้รับการสอนในเรื่องอะไรบ้าง จัดเตรียมสิ่งเหล่านี้ให้มีพร้อมไว้ทุกอย่างทั้งเครื่องมือ อุปกรณ์วัสดุและวัตถุดิบ จัดที่ทำงานให้ถูกต้องเหมาะสม จากนั้นให้ลงมือสอนงานแก่พนักงาน โดยปฏิบัติตามลำดับทั้ง 4 ขั้น ดังนี้ ขั้นที่ 1 การเตรียมการ (เกี่ยวกับตัวผู้เข้าอบรม) ขั้นที่ 2 การแสดงให้ดู (ถึงวิธีการทำงานและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน) ขั้นที่ 3 ให้มีการทดลองทำสอบผู้เข้าอบรมโดยให้ทดลองทำงานนั้นด้วยตนเอง ตั้งคำถามบ่อยๆ โดยเริ่มต้นด้วยการถามว่า ทำไม อย่างไร เมื่อใด ที่ไหน และขั้นที่ 4 การติดตามผล มอบให้ผู้เข้าอบรมไปลงมือทำงานด้วยตนเอง หมั่นตรวจสอบบ่อยๆ ว่า ผู้เข้าอบรมได้ปฏิบัติถูกต้องตามคำแนะนำ และติดตามจนแน่ใจว่าผู้เข้าอบรมทำได้ดีพอ สามารถใช้วิธีควบคุมตามปกติได้ (ธงชัย สันติวงษ์ 2540 : 213)

ส่วนงานสนับสนุนระบบงานคอมพิวเตอร์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีหน้าที่ในการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่สาขา รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี เพื่อตอบปัญหาการทำงานด้านต่างๆ แก่สาขาทางโทรศัพท์ ซึ่งรูปแบบของการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ ในปัจจุบัน สาขาหรือหน่วยงานจะต้องส่งเจ้าหน้าที่เข้ามารับการฝึกอบรม ที่ศูนย์ฝึกอบรมในกรุงเทพมหานคร องค์กรจะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการฝึกอบรม ค่าที่พัก ค่าเดินทาง ตลอดจนค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทำให้เกิดเป็นค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรที่สูง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ดังกล่าวยังมีภาระหน้าที่จะต้องปฏิบัติ ทำให้ไม่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมตามเวลาที่ต้องการได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีแหล่งความรู้ที่เป็นระบบ และให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้นั้นได้อย่างปราศจากข้อจำกัด ด้านเวลา และสถานที่ โดยอาศัยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งน่าจะนำมาใช้ประโยชน์ในการฝึกอบรมด้วยตนเองในระบบทางไกลได้ สำหรับวิธีการอบรมในปัจจุบันนั้น บางหลักสูตรจัดการอบรมโดยใช้วิธีการสอนแบบบรรยาย โดยมีเอกสารประกอบการอบรมเพียงอย่างเดียว บางหลักสูตรอาจมีสื่อ PowerPoint ประกอบการอบรม ซึ่งสื่อที่ใช้ประกอบการอบรมยังไม่เพียงพอ เพราะยังทำให้ผู้เข้ารับการอบรมไม่เข้าใจเนื้อหาในหลักสูตรนั้นเท่าที่ควร ถึงแม้ว่าในการอบรมนั้นจะให้ความรู้ในลักษณะการอบรมในงาน (On the Job Training) ซึ่งวิธีการนี้เป็นการเรียนรู้งานในหน้าที่ที่ดี แต่หากเวลาและบุคลากรไม่เอื้ออำนวย ก็อาจไม่เกิดประสิทธิภาพที่ดี ได้ อีกทั้ง

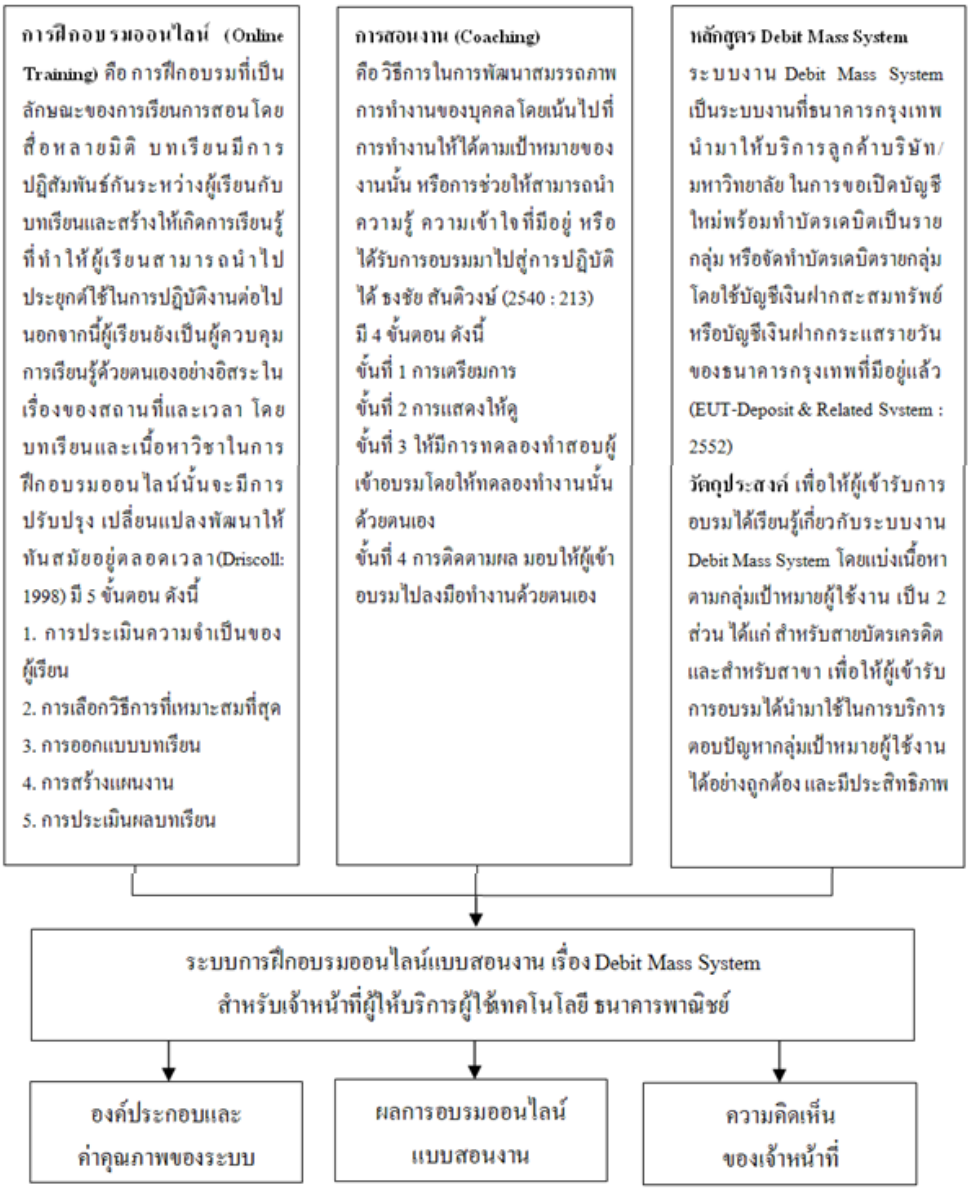
เป็นการสิ้นเปลืองเวลา สถานที่ และบุคลากรที่เป็นผู้อบรมและผู้เข้ารับการอบรม ภาระหน้าที่จะต้องปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยีนั้นจะต้องคอยรับโทรศัพท์ ตอบปัญหาด้านการปฏิบัติงานจากทุกสาขาต่างๆ ทั่วประเทศ หากมีสื่อการเรียนรู้ที่สามารถช่วย ให้เจ้าหน้าที่เหล่านี้เรียนรู้ได้โดยผ่านเครือข่ายอินทราเน็ตหรืออินเทอร์เน็ต และอำนวยประโยชน์ด้านการตอบคำถามให้แก่เจ้าหน้าที่สาขา ก็คงจะมีประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยีและองค์การได้อย่างมาก เป็นการลดเวลาที่ต้องมาเรียนรู้ด้วยวิธีการอบรมแบบเดิม

ระบบงาน Debit Mass System เป็นระบบงานที่ธนาคารนำมาให้บริการลูกค้าบริษัท/มหาวิทยาลัยในการขอเปิดบัญชีใหม่พร้อมทำบัตรเดบิตเป็นรายกลุ่ม หรือจัดทำบัตรเดบิตรายกลุ่มโดยใช้บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ หรือบัญชีเงินฝากกระแสรายวันของธนาคารที่มีอยู่แล้ว เมื่อบริษัท/มหาวิทยาลัยตกลงใช้บริการจัดทำบัตรเดบิตรายกลุ่ม จะได้รับแผ่นโปรแกรมสำหรับนำมาติดตั้ง เพื่อบันทึกข้อมูลประเภทกลุ่มซึ่งเป็นข้อมูลของกลุ่มที่ต้องการจัดทำบัตรเดบิต และบันทึกข้อมูลรายบัตร ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน/นักศึกษาแต่ละคน แล้วส่งไฟล์ข้อมูลให้สาขา หรือในกรณีที่ลูกค้าไม่สะดวก สาขาสามารถบันทึกรายการแทนลูกค้าได้ เมื่อสายบัตรเครดิตได้รับแผ่น Diskette/Disc จากลูกค้าหรือสาขาที่ได้บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะต้องทำการโหลดไฟล์ข้อมูลจากแผ่น Diskette/Disc เข้ามายังระบบงาน และนำข้อมูลนั้นมาบันทึกข้อมูลประเภทกลุ่ม เพิ่มเติม และตรวจสอบข้อมูลประเภทกลุ่ม ข้อมูลรายบัตรที่ลูกค้าหรือสาขาบันทึกกับเอกสารข้อตกลงที่ลูกค้าทำไว้กับธนาคารเพื่อบันทึกผลการรับรองรายการ และส่งข้อมูลไปยัง Mainframe ให้ดำเนินการจัดทำบัตรเดบิตรายกลุ่มต่อไป ซึ่งการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถตอบปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบงาน Debit Mass System นั้น หากใช้วิธีการอบรมแบบบรรยายโดยใช้เอกสารประกอบการอบรมเพียงอย่างเดียว ก็ไม่อาจเกิดประสิทธิภาพแก่เจ้าหน้าที่ได้เท่าที่ควร เพราะเจ้าหน้าที่ไม่สามารถเห็นจอภาพการทำงานของระบบงานจริง ซึ่งหากมีสื่อการสอนที่เอื้อประโยชน์ให้กับเจ้าหน้าที่สามารถศึกษาการทำงานในระบบงาน Debit Mass System ได้ก็จะมีประโยชน์อย่างมากสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยีนั้นในการตอบปัญหาด้านการปฏิบัติงานจากสาขาต่างๆ ทั่วประเทศ ฉะนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแสวงหาระบบการฝึกอบรมแบบใหม่ เพื่อที่จะสามารถพัฒนาบุคลากรและองค์กรไปพร้อมๆ กัน โดยการนำกระบวนการสอนงาน (Coaching) มาใช้ในลักษณะของการฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการตอบปัญหาด้านการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่สาขาต่างๆ ทั่วประเทศ ในการจัดการความรู้ภายในองค์กรให้เป็นระบบเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ได้จริงและต่อเนื่อง ซึ่งเครื่องมือและวิธีการต่างๆ ที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาปรับใช้กับงานทางด้านการฝึกอบรมและการเรียนรู้คือ การใช้การฝึกอบรมออนไลน์ (Online Training)

จากความสำคัญและปัญหาการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาระบบ การฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System ที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ โดยดำเนินการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้ระบบการจัดการบริหารด้านการเรียนการสอน (LMS) มาใช้ในการจัดการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เพราะเป็นระบบที่พัฒนาสำหรับจัดการและบริหารทรัพยากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับการอบรม สามารถสร้างสภาพแวดล้อมเปรียบเสมือนกับการอบรมในห้องอบรมปกติ โดยเน้นให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้เนื้อหา ในเวลาและสถานที่ๆ ต้องการ และระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงานจะทำให้ผู้เรียนมีอิสระในการเรียนรู้ และเป็นผู้นำตัวเองใน

กระบวนการเรียนรู้ สามารถเลือกเนื้อหาบทเรียนที่ต้องการ และสามารถประเมินผล การเรียนรู้ด้วยตนเองได้ ขยายโอกาสทางการศึกษาให้ผู้รับการอบรม ในสถานที่ต่างๆ ที่ร่วมมือกันได้มีโอกาสได้เรียนรู้พร้อมกัน ผู้รับการอบรมควบคุมการศึกษาตามความต้องการและความสามารถของตนเอง การสื่อสารโดยใช้อีเมล์ กระดานข่าว การพูดคุยสด ฯลฯ ทำให้ผู้รับการอบรมมีชีวิตชีวาขึ้นกว่าเดิม ส่งเสริมให้ผู้รับการอบรมมีส่วนช่วยเหลือกันในการศึกษา กระตุ้นให้ผู้รับการอบรมรู้จักการสื่อสารในสังคม และก่อให้เกิดการศึกษาแบบร่วมมือ การฝึกอบรมออนไลน์เป็นวิธีการที่ดีเยี่ยมในการให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับประสบการณ์ของสถานการณ์จำลอง ทั้งนี้เพราะสามารถใช้กราฟิก ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ภาพสามมิติ ในลักษณะที่ใกล้เคียงกับชีวิตจริงได้ ข้อมูลของหลักสูตรและเนื้อหารายวิชาสามารถหาได้โดยง่าย การอบรมมีให้เลือกทั้งแบบประสานเวลา คือ เข้ารับการอบรมและพบกับผู้อบรมเพื่อปรึกษาหรือถามปัญหาได้ในเวลาเดียวกัน และแบบไม่ประสานเวลา คือ เข้ารับการอบรมจากเนื้อหาในระบบออนไลน์และติดต่อผู้อบรมทางอีเมล์ ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบสื่อการอบรมแบบอื่นๆ ผู้วิจัยโดยได้บูรณาการระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงานเข้ากับเนื้อหาหลักสูตร Debit Mass System (การจัดทำบัตรเดบิตรายกลุ่ม) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถสร้างความรู้ได้ด้วยตนเอง และนำเอาความรู้ต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ในการตอบปัญหาที่ถูกต้องให้แก่เจ้าหน้าที่สาขาได้ ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายยิ่งขึ้น นอกจากนี้องค์กรต่างๆ สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวคิดในการปรับปรุงพัฒนาระบบการฝึกอบรมออนไลน์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์
2. เพื่อเปรียบเทียบผลการอบรมด้วยระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ ก่อนและหลังการอบรม
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ ที่มีต่อระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ อยู่ในระดับดี
2. ผลการอบรมด้วยระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ หลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม
3. คิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ ที่มีต่อระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System อยู่ในระดับดี

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ ประกอบไปด้วย 2 กลุ่มงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน Service Desk จำนวน 24 คน และเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน User Support จำนวน 36 คน รวมทั้งสิ้น 60 คน ที่ปฏิบัติงานในไตรมาสที่ 4 ปี พ.ศ. 2555

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน Service Desk จำนวน 24 คน ที่ปฏิบัติงานในไตรมาสที่ 4 ปี พ.ศ. 2555 จากการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้กลุ่มงานเป็นหน่วย

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่
   2.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการอบรม
   2.2 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยเครื่องมือต่างๆ ดังนี้

1. **แบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองด้วยบทเรียนออนไลน์** เพื่อใช้สอบถามความต้องการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00
2. **แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง** เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เป็นแบบสัมภาษณ์ 2 ด้าน คือ ด้านระบบการฝึกอบรมออนไลน์ และด้านเนื้อหา จำนวน 2 ฉบับ ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00 ทั้ง 2 ฉบับ
3. **รูปแบบระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน** เป็นการกำหนดรายละเอียด รายการต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาและสร้างระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับเหมาะสม ($\bar{x}$ = 1.00)

4. **แบบประเมินความเหมาะสมของรูปแบบระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน** เพื่อใช้ประเมินความเหมาะสมของรูปแบบระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงานโดยผู้เชี่ยวชาญ ด้านระบบการฝึกอบรมออนไลน์ และด้านเนื้อหา จำนวน 1 ฉบับ

5. **ระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน** เป็นการฝึกอบรมโดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ร่วมกับสื่อการอบรมที่ถูกออกแบบและสร้างขึ้น เรื่อง Debit Mass System เพื่อให้เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ เข้ารับการฝึกอบรมด้วยตนเอง โดยนำระบบการจัดการเรียนรู้ (LMS) มาใช้ร่วมกับการนำเสนอเนื้อหาวิชา ประกอบด้วย 4 ขั้น ได้แก่ ขั้นที่ 1 การเตรียมการ ขั้นที่ 2 การแสดงให้ดู ขั้นที่ 3 ให้มีการทดลองทำสอบผู้เข้าอบรมโดยให้ทดลองทำงานนั้นด้วยตนเอง และขั้นที่ 4 การติดตามผล มอบให้ผู้เข้าอบรมไปลงมือทำงานด้วยตนเอง มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.34, S.D. = 0.35)

6. **แบบประเมินคุณภาพระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน** เพื่อใช้ประเมินคุณภาพระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงานโดยผู้เชี่ยวชาญ ด้านระบบการฝึกอบรมออนไลน์ และด้านเนื้อหา จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00

7. **แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการอบรม** เพื่อเปรียบเทียบผลการอบรมด้วยระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน ก่อนและหลังการอบรม จำนวน 40 ข้อ 1 ฉบับ ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00 นำไปทดสอบและวิเคราะห์หาความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบทดสอบ ได้มาทั้งหมดจำนวน 30 ข้อ (p = 0.20 - 0.70, r = 0.39 - 0.81) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นจากสูตร KR-20 ของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson) เท่ากับ 0.92 จัดอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

8. **แบบสอบถามสอบความคิดเห็น** เพื่อสอบถามสอบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่หลังอบรมแล้ว จำนวน 1 ฉบับ มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating) ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00

วิธีดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองโดยใช้ระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ จำนวน 24 คน โดยนำขั้นตอนของการสอนงาน (Coaching) ทั้ง 4 ขั้น (ธงชัย สันติวงษ์ 2540 : 213) มาใช้ในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ขั้นที่ 1 การเตรียมการ (เกี่ยวกับตัวผู้เข้าอบรม) ให้ผู้เข้าอบรมอยู่ในสภาพที่พร้อมค้นหาข้อเท็จจริงว่าผู้เข้าอบรมไม่รู้เรื่องราวเกี่ยวกับงานอะไรบ้าง กระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมมีความสนใจและต้องการที่จะเรียนรู้งานให้มากไว้ มีขั้นตอนดังนี้

1. เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่กลุ่ม Service Desk ธนาคารพาณิชย์ จำนวน 24 คน จากการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้กลุ่มงานเป็นหน่วยสุ่ม

2. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มงาน Service Desk และผู้เข้ารับการอบรม เพื่อแจ้งรายละเอียดการดำเนินการทดลอง ได้แก่ การกำหนดสถานที่ วันและเวลาที่ใช้ทดลอง

3. เตรียมสถานที่และเครื่องมือในการทดลอง

3.1 ช่วงเวลาที่ใช้อบรมที่ทำงาน ในช่วงเวลาที่อยู่ที่ทำงาน (ก่อนทำงาน/ พักกลางวัน/หลังเลิกงาน) สามารถใช้ห้องปฏิบัติงานประจำวันของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ระบบอินทราเน็ตและอินเทอร์เน็ตได้ เพื่อสำหรับฝึกอบรมออนไลน์

3.2 ช่วงเวลาที่ใช้อบรมนอกเวลาทำงาน ในช่วงเวลานอกหลังการทำงาน หรือช่วงเวลาวันหยุด สามารถดำเนินการฝึกอบรมออนไลน์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่บ้าน หรือร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ หรือสถานที่ใด ๆ สำหรับการฝึกอบรมออนไลน์ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยีธนาคารพาณิชย์

ขั้นที่ 2 การแสดงให้ดู (ถึงวิธีการทำงานและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน) โดยวิธีบอกกล่าว ชี้ให้เห็น ให้อธิบาย และตั้งคำถาม เพื่อจะให้ความรู้ใหม่ และวิธีการทำงานใหม่ที่ถูกต้อง ให้เห็นปรากฏออกมา ให้คำแนะนำที่ชัดเจน ครบถ้วน ทีละจุดช้าๆ ตรวจสอบว่าเข้าใจหรือไม่ พร้อมกับการตั้งคำถาม และทดลองทำให้ดูซ้ำอีกครั้ง จนกว่าจะแน่ใจว่าผู้เข้ารับการอบรมได้เข้าใจจริงๆ มีขั้นตอนดังนี้

1. ปฐมนิเทศการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานแก่กลุ่มตัวอย่าง และแนะนำผู้เรียนเกี่ยวกับบทบาทของผู้เรียนในการฝึกอบรมออนไลน์ คือ ผู้เข้ารับการอบรมทำกิจกรรมด้วยตนเอง

2. กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรมออนไลน์ เรื่อง Debit Mass System ทำแบบทดสอบก่อนอบรม (Pretest) เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจก่อนอบรม โดยใช้แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมก่อนอบรม จำนวน 30 ข้อ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลต่อไป

3. ดำเนินการทดลองโดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างได้รับการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System โดยจะมีแบบทดสอบระหว่างการอบรมในแต่ละบทเรียนย่อย

ขั้นที่ 3 ให้มีการทดลองทำสอบผู้เข้าอบรมโดยให้ทดลองทำงานนั้นด้วยตนเอง ตั้งคำถามบ่อยๆ โดยเริ่มต้นด้วยการถามว่า ทำไม อย่างไร เมื่อใด ที่ไหน มีขั้นตอนดังนี้

1. เมื่อสิ้นสุดการอบรม โดยการเรียนรู้เนื้อหาทั้งหมดแล้ว ให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบหลังอบรม (Posttest) เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ทางการอบรม โดยใช้แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมหลังอบรม ซึ่งเป็นแบบทดสอบชุดเดียวกับแบบทดสอบก่อนอบรม จำนวน 30 ข้อ แต่สลับข้อกัน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลต่อไป

2. ให้กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการอบรมผ่านระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบ สอนงาน ทำแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลต่อไป

ขั้นที่ 4 การติดตามผล มอบให้ผู้เข้าอบรมไปลงมือทำงานด้วยตนเอง หมั่นตรวจสอบบ่อยๆ ว่า ผู้เข้าอบรมได้ปฏิบัติถูกต้องตามคำแนะนำ และติดตามโดยใกล้ชิดจนกระทั่งแน่ใจว่าผู้เข้าอบรมทำได้ดีพอ จนสามารถใช้วิธีควบคุมตามปกติได้ โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ จำแนกตามวัตถุประสงค์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.), ค่าความยากง่าย (p), ค่าอำนาจจำแนก (r), ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC), ค่าความเชื่อมั่น KR-20 ของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน และ ค่าสถิติทดสอบที (t-test dependent)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. วิเคราะห์ผลการพัฒนาระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ ของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา และด้านระบบการฝึกอบรมออนไลน์ จำนวน 6 ท่าน มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.34, S.D. = 0.35)

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการอบรมด้วยระบบการฝึกอบรมออนไลน์ แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ ก่อนและหลังการอบรม พบว่า คะแนนสอบหลังอบรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ สูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. วิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ ที่มีต่อระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.36, S.D. = 0.60)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลของการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และตอบคำถามของการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการพัฒนาระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ ของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา และด้านระบบการฝึกอบรมออนไลน์ จำนวน 6 ท่าน มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.34, S.D. = 0.35) สอดคล้องกับงานวิจัยของจิราวรรณ เมฆมัณฑนา (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาบทเรียนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต วิชาระบบปฏิบัติการ เรื่องการจัดการโปรเซส โดยทดลองกับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดอุดรธานี ผลการทดลองพบว่า บทเรียนมีคุณภาพทางด้านเนื้อหาอยู่ในระดับดีมาก คุณภาพทางด้านเทคนิคการผลิตสื่อในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวพล กาบแก้ว (2551 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า บทเรียนอีเลิร์นนิงเรื่องป่าชายเลน มีคุณภาพทางด้านเนื้อหาอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x}$ = 4.54) มีคุณภาพด้านเทคนิคการผลิตสื่ออยู่ในระดับดี ($\bar{x}$ = 4.33)

2. ผลเปรียบเทียบผลการอบรมด้วยระบบการฝึกอบรมออนไลน์ แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ ก่อนและหลังการอบรม พบว่า คะแนนสอบหลังอบรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์สูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับโททศ อัคคพงศ์พันธ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต วิชาออกแบบพาณิชย์ศิลป์ 1 ทดลองกับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยอาชีวศึกษาเลย พบว่าผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาที่เรียนด้วยบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับบุษยรัตน์ ผลงาม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาบทเรียนบนเว็บ ด้วยโมเดล FOCCO โดยทดลองหาประสิทธิภาพของบทเรียนและเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคงทนทางการเรียน ของนักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ชั้นสูงชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ ได้บทเรียนที่มีประสิทธิภาพ เท่ากับ 86.11/85.26 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มผู้เรียนที่ใช้บทเรียนบนเว็บสูงกว่าผู้เรียนด้วยวิธีปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านความคงทนทางการเรียนของผู้เรียนทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน

3. วิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ ที่มีต่อระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.36, S.D. = 0.60) สอดคล้องกับรุจโรจน์ แก้วอุไร (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาการพัฒนาระบบการเรียนการสอนผ่านเครือข่ายใย แมงมุม ผลการวิจัยพบว่าเจตคติของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนการสอนผ่านเครือข่ายใยแมงมุมของนิสิต และนักศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวรและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีเจตคติอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับอาทิตย์ สมบูรณ์วงศ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาบทเรียนบนเว็บ เรื่อง กฎหมายธุรกิจ สำหรับพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างมาก โดยเฉพาะบทเรียนบนเว็บสามารถเรียนรู้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองและเรียนรู้ซ้ำได้หลายๆ ครั้ง มีประโยชน์อย่างยิ่งในการเพิ่มศักยภาพการทำงาน ใช้ทรัพยากรของธนาคารได้อย่างเต็มที่ สามารถนำไปความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน และต้องการให้พัฒนาในเนื้อหาความรู้ในด้านอื่นๆ เช่น ธุรกิจระหว่างประเทศ การทำประกันชีวิตและวินาศภัย ธุรกิจหลักทรัพย์และการซื้อขายหน่วยลงทุน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. การสร้างและพัฒนาระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน ควรมีผู้เชี่ยวชาญในการด้านเนื้อหาและด้านระบบการฝึกอบรมออนไลน์ เป็นผู้ให้คำแนะนำ เพื่อให้การสร้างและพัฒนาระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงานมีคุณภาพ ถูกต้อง สมบูรณ์ และน่าสนใจ นอกจากนี้ ควรมีการจัดทำคู่มือและทำความเข้าใจอธิบายการใช้ระบบการฝึกอบรมออนไลน์ให้กับผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจอย่างถูกต้อง

2. สื่อประกอบที่ใช้ในระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน ควรมีความหลากหลาย ทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ไฟล์วีดิโอ เพิ่มให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เลือกใช้ตามความเหมาะสม และกิจกรรมที่ให้ผู้เข้ารับการอบรมทำนั้น ควรเป็นกิจกรรมที่เพิ่มทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรม มีความหลากหลายและสอดคล้องกับเนื้อหาการอบรม

3. เวลาที่ใช้ในการอบรม ควรเพิ่มเวลาจากเดิม เนื่องจากมีเนื้อหาค่อนข้างเยอะ เพื่อที่ผู้เข้ารับการอบรมจะได้ศึกษาเนื้อหาได้อย่างเต็มที่ และทำกิจกรรมระหว่างเรียนได้อย่างครบถ้วน การเพิ่มเวลาในการอบรมจะช่วยให้ผู้เข้ารับอบรมมีความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

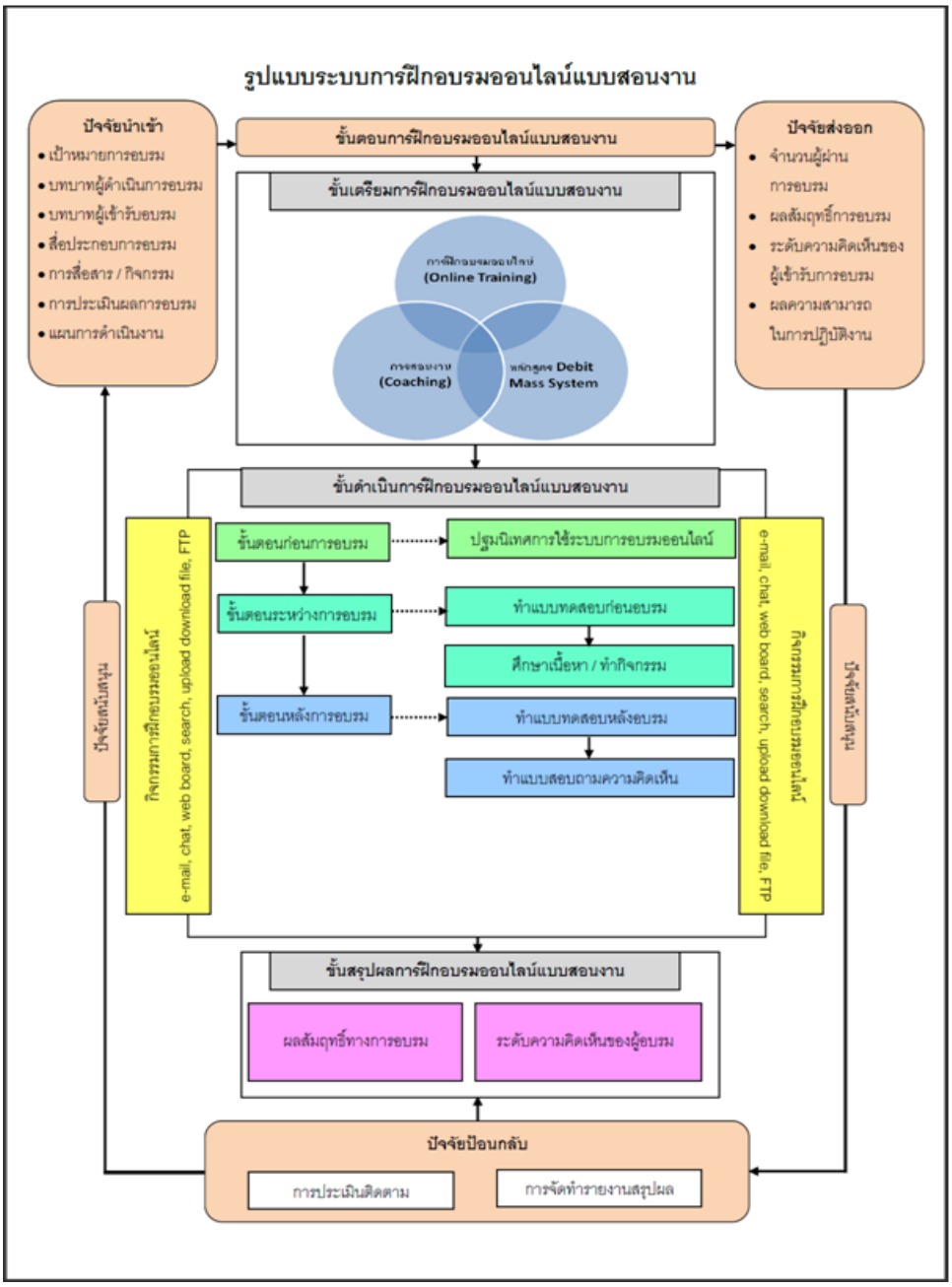
1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนาระบบการฝึกอบรมออนไลน์ในรูปแบบอื่นๆ เช่น รูปแบบแอล.ที. (L.T = Learning Together) รูปแบบการเรียนการสอนของการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Instructional Models of Cooperative Learning) เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบผลการอบรมด้วยระบบการฝึกอบรมออนไลน์หลายหลายรูปแบบ เช่น เปรียบเทียบผู้เข้ารับการอบรมที่มีระดับความสามารถในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยแบ่งเป็นกลุ่ม เก่ง ปานกลาง และอ่อน เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อวัดผลของเจ้าหน้าที่ด้านอื่นๆ หลังจากอบรมด้วยระบบการฝึกอบรมออนไลน์ เช่น ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Competency) ของธนาคาร ได้แก่ ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ (Drive for Success) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ทักษะการสื่อความ (Communication Excellence) ความคิดสร้างสรรค์ (Innovation) และความรอบรู้ทางธุรกิจ (Business Awareness) เป็นต้น

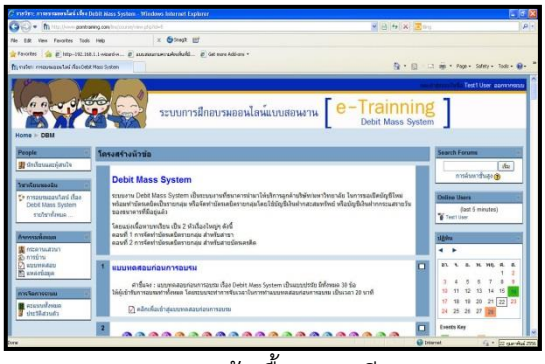
4. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนาระบบการฝึกอบรมออนไลน์ในหลักสูตรอื่นๆ เช่น หลักสูตรเงินฝาก หลักสูตรสินเชื่อ เป็นต้น

ภาพระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System

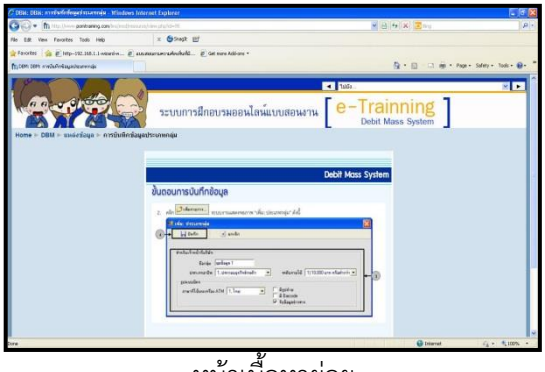


ภาพตัวอย่างสื่อระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน เรื่อง Debit Mass System

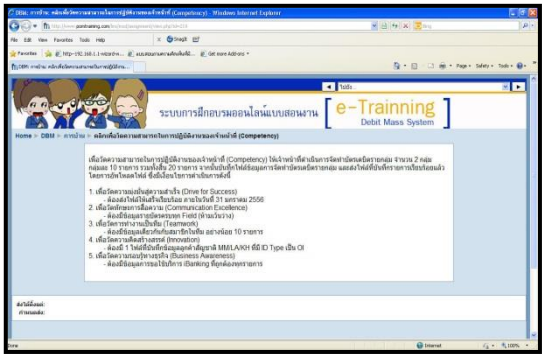
หน้าแรก



หน้าเนื้อหาบทเรียน



หน้าเนื้อหาย่อย



หน้าแบบทดสอบ

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. ความรู้เกี่ยวกับสื่อมัลติมีเดียเพื่อการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2544.

กิดานันท์ มลิทอง. สร้างสรรค์หน้าเว็บ และกราฟิกบนเว็บ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

เขมณัฏฐ์ มิ่งศิริธรรม และคณะ. การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์แบบสืบสอบ สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, วารสารวิชาการ Veridian E-Journal บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กันยายน-ธันวาคม 2554). เข้าถึงได้จาก http://www.ejournal.su.ac.th

เขมณัฏฐ์ มิ่งศิริธรรม และศุภนิตา สุดสวาท. ความต้องการชุดฝึกอบรมออนไลน์เพื่อการผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับครู, วารสารวิชาการ Veridian E-Journal บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2555) เข้าถึงได้จาก http://www.ejournal.su.ac.th

จิรประภา อัครบวร. สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพมหานคร: ก.พลพิมพ์ (1996), 2549.

จิราวรรณ เมฆมัณฑนา. “การพัฒนาบทเรียนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต วิชาระบบปฏิบัติการ เรื่องการจัดการ\โปรเซส.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2546.

เฉลิมชัย พันธ์เลิศ. “การพัฒนากระบวนการเสริมสมรรถภาพการชี้แนะของนักวิชาการพี่เลี้ยงโดยใช้การเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ในการอบรมโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ. การพัฒนารูปแบบการสัมมนาเสริมทางไกลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาสุโขทัยธรรมาธิราช, วารสารวิชาการ Veridian E-Journal บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กันยายน-ธันวาคม 2554). เข้าถึงได้จาก http://www.ejournal.su.ac.th

โททศ อัคคพงศ์พันธุ์. “บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตวิชาทฤษฎีออกแบบพาณิชย์ศิลป์ 1.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวะและเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2545.

ธงชัย สันติวงษ์. การฝึกอบรมพนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 9, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

บุษยรัตน์ ผลงาม. “การพัฒนาบทเรียนบนเว็บ ด้วยโมเดล FOCCO.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2545.

รุจโรจน์ แก้วอุไร. “การพัฒนาระบบการเรียนการสอนผ่านเครือข่ายใยแมงมุม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2542.

อาทิตย์ สมบูรณ์วงศ์. “การพัฒนาบทเรียนบนเว็บ เรื่อง กฎหมายธุรกิจ สำหรับพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547.

ภาษาต่างประเทศ

Clark, G. 1996. Glossary of CBT/WBT terms [Online]. Accessed 20 May 2010. Available from http://www.clark-net/pub/narctive/alt5.htm.