

การฝึกอบรมผ่านเว็บเพื่อการพัฒนาทรัพยากร  
มนุษย์ในองค์กรเอกชน

อัจฉรา พัฒนาศิริรักษ์

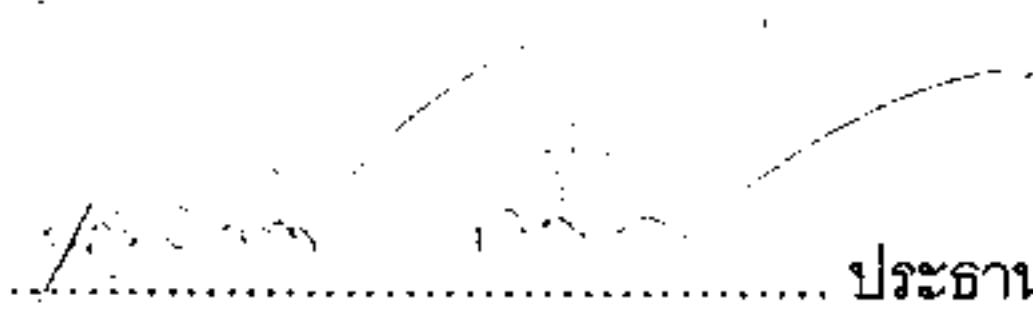
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)  
โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์


พ.ศ. 2544


การฝึกอบรมผ่านเว็บเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเอกชน  
อัจฉรา พัฒนาศิริรักษ์  
โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

---

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)

อาจารย์  ประธานกรรมการ  
(ดร. บุญอนันต์ ปิณฑทรัพย์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์  กรรมการ  
(ดร. วิชัย อุตสาหจิต)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์  กรรมการ  
(ดร. มณีวรรณ จัตราทิตย์)

## บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	:	การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเอกชน
ชื่อผู้เขียน	:	อัจฉรา พัฒนาศิริรักษ์
ชื่อปริญญา	:	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)
ปีการศึกษา	:	2544

---

การศึกษา เรื่อง การฝึกอบรมผ่านเว็บเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิด หลักการ และวิธีการใช้การฝึกอบรมผ่านเว็บในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ศึกษาขั้นตอน กระบวนการในการจัดทำบทเรียนการฝึกอบรมผ่านเว็บที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งกระบวนการประเมินผลการฝึกอบรมผ่านเว็บ วิเคราะห์แนวทางการดำเนินงานการฝึกอบรมผ่านเว็บ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจวิธีการใช้การฝึกอบรมผ่านเว็บ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการนำการฝึกอบรมผ่านเว็บมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเอกชน พร้อมทั้งการศึกษาแนวทางแก้ไข

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ องค์กรเอกชนที่มีการใช้รูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บในองค์กร รวมทั้งสิ้น 4 องค์กร การเก็บข้อมูลใช้การสัมภาษณ์ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานการฝึกอบรมผ่านเว็บขององค์กร โดยใช้แบบสัมภาษณ์

ผลการศึกษาพบว่า

1. องค์กรเอกชนทั้ง 4 องค์กร นำรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ได้แก่ การนำไปใช้เพื่อการสอนงาน การฝึกอบรม การเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงาน และเพื่อการให้ข้อมูลด้านการดำเนินธุรกิจขององค์กร
2. การฝึกอบรมผ่านเว็บขององค์กรส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารบทเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร โดยใช้ชื่อเรียกว่า "E-Learning" ซึ่งบทเรียนมีลักษณะการสร้างโปรแกรม 2 ลักษณะ คือ การนำบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยฝึกอบรมมาขึ้นบนเว็บ และการสร้าง พัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมผ่านเว็บขึ้นใหม่ ซึ่งข้อมูลที่น่าสนใจในบทเรียนการฝึกอบรมผ่านเว็บขององค์กรประกอบด้วย บทเรียนที่เป็นตัวอักษร บทเรียนที่เป็นสื่อประสม และบทเรียนที่มีการ

ปฏิสัมพันธ์ โดยใช้เครื่องมือช่วยในการฝึกอบรมผ่านเว็บต่าง ๆ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และ โปรแกรมดาวนโหลด เพื่อช่วยในการสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงาน

3. ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุม ดูแล และพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมผ่านเว็บ คือ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นผู้สรรหา คัดเลือกเนื้อหาวิชาต่าง ๆ และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้สร้างโปรแกรมการฝึกอบรมผ่านเว็บ

4. บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท ยูโนแคล ไทยแลนด์ จำกัด ยังไม่มีการวางแผนหรือกำหนดขั้นตอน กระบวนการในการนำการฝึกอบรมผ่านเว็บมาใช้ในองค์กร เนื่องจากเป็นช่วงของการทดลองนำโปรแกรมมาใช้เพื่อพิจารณาถึงผลสำเร็จของโปรแกรม เท่านั้น บริษัท ซิสโก้ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท มอนซานโต้ ไทยแลนด์ จำกัด เป็นองค์กรข้ามชาติที่ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานใหญ่ในต่างประเทศเป็นผู้ดำเนินการ จึงไม่ทราบข้อมูลในกระบวนการ และขั้นตอนของการวางแผนงาน อีกทั้งองค์กรส่วนใหญ่ยังไม่มี การประเมินผลการฝึกอบรมผ่านเว็บ

5. ปัญหาที่สำคัญของการฝึกอบรมผ่านเว็บ คือ ปัญหาด้านความล่าช้าของโปรแกรมที่ต้องใช้เวลานานมากในการเข้าศึกษาบทเรียน ปัญหาพนักงานไม่มีเวลาในการเข้าศึกษาบทเรียน เนื่องจากบทเรียนยังไม่มีควมอิสระในด้านของสถานที่ในการเข้าฝึกอบรม และปัญหาการขาด กระบวนการในการบริหารจัดการการฝึกอบรมผ่านเว็บที่เป็นระบบ

6. แนวโน้มการฝึกอบรมผ่านเว็บในอนาคต พบว่า องค์กรมีแนวโน้มในการนำการ ฝึกอบรมผ่านเว็บมาใช้ในองค์กรมากขึ้น และบทเรียนจะมีความเป็นอิสระทางด้านเวลาและสถานที่ในการฝึกอบรม รูปแบบของบทเรียนจะมีความเป็นสื่อประสมมากขึ้นเพื่อดึงดูดความสนใจของ ผู้เรียนให้มากขึ้น รวมถึงจะมีการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนและเชื่อมโยงผลการฝึกอบรม ผ่านเว็บเข้ากับระบบสารสนเทศขององค์กร

## ABSTRACT

Title : Web-Based Training for Developing Human Resource  
in Private Organization  
Author : Miss Achara Pattanasirak  
Degree : Master of Science (Human Resource Development)  
Year : 2001

---

This is a study of a Web-Based Training for Developing Human Resource in Private Organizations. The purpose of the study is to learn the concepts, principles and methods of using a Web-Based Training for developing human resource in organizations. In addition, it is the study of the process of the context management including the study of a training evaluation process and analyze the Web-Based Training procedures for the purpose of knowing and understanding the method of using the Web-Based Training. The study includes understanding and analyzing problems and obstacles that result from the Web-Based Training in order to sue it in developing human resource in private organizations, including a study in the way to counteract the problems.

The respondents in this study were from four private organizations that were using a Web-Based Training program. The method of collecting data was through personal interview with the people who were responsible in a Web-Based Training program using interview questions.

The result of this study was as follows :

1. All four private organizations implemented a Web-Based Training for the purpose of providing work instructions, training courses, self-learning. It was used to facilitate in training employees and used as data of how organizations handled their businesses.

2. Most of the Web-Based Training in the organizations were to communicate contexts through the Internet System of the organizations called "E-Learning". The program had two characteristics. The first program was to use computers for a Web-Based Training program. The second one was to develop a new program that presented a database of text on a Web-Based Training with a format context, multimedia context and an interactive context by using devices for Web-Based Training such as E-Mail, downloaded program to support employee's learning.

3. Human Resource Development would be the one who was responsible for developing programs of a Web-Based Training. The Information Technology Department would create new programs for Web-Based Training.

4. Total Access Communication PLC. and Unocal Thailand Limited did not have any planning nor process about a Web-Based Training yet, since it was just a pilot project before the implementation. Monsanto Thailand Limited and Cisco Systems Limited was international organizations, there were Human Resource Department at the head quarters that were operating the system. Therefore, they did not have any details and planning procedures. Futhermore, many organization didn't follow-up the Web-Based Training yet.

5. The essential problem of a Web-Based Training program was the delay of the program which took a long time to enter the context. The employees did not have the time to access a context mode because the contexts were not yet free in a training place and lacked some administration management in Web-Based Training program.

6. It was found out that the clination of a Web-Based Training in the future would increase and the contexts would be free for time and training place. The format of the contexts would be a multimedia in order to attract more students and a follow-up evaluation of students and connected the result of the Web-Based Training to the system.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง การฝึกอบรมผ่านเว็บเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเอกชน  
สำเร็จได้ เนื่องจากบุคคลหลายท่านได้กรุณาช่วยเหลือให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ คำปรึกษาแนะนำ  
และให้กำลังใจ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. บุญนันทน์ พิณิชย์ทรัพย์ที่ได้ให้คำชี้แนะและ  
ตรวจสอบวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน และขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิชัย อุต  
สาหจิต และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มณีวรรณ ฉัตรอุทัย ที่ได้แนะนำในการศึกษาวิจัยให้สำเร็จ  
ได้ตามวัตถุประสงค์

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านของโครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่  
ได้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา และขอขอบคุณ คุณสมิตร์ชัย บุญเรือง คุณจิรภรณ์ ศรีประชุม  
และเจ้าหน้าที่ของโครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ  
ประสานงาน และช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณสุพจน์ ศรีนุตพงษ์ คุณศราวดี ตั้งศุภนิมิตรชัย คุณธัญญาพร พูลผล  
คุณธันวารักษ์ พรหมณี และคุณบุญรัตน์ งามปฏิพัทธ์พงษ์ ที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้  
สัมภาษณ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ ในกลุ่มทุก ๆ คนที่คอยเป็นกำลังใจ คอยกระตุ้น และให้คำแนะนำ  
ต่าง ๆ แก่ผู้ศึกษาให้มีความมานะพยายามในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และขอขอบคุณน้อง ๆ ที่ได้ช่วยส่งเสริม  
สนับสนุน กระตุ้นเตือน และเป็นกำลังใจให้ตลอดมา

อัจฉรา พัฒนาศิริรักษ์

พฤศจิกายน 2544