

# การประเมินความพร้อมในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) มาใช้ในการอบรม

พนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน)

## . Evaluation of Readiness on using E-Learning for Employee Training :

### A Case Study of CP ALL Public Company Limited

วีรวรรณ ฉาบสุวรรณ

Werawarn Charbsuwarn

คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.บ.) สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ จังหวัด นนทบุรี 11120

โทร: 02-832-0227 โทรสาร: 02-832-0392

Faculty of Master degree of Business Administration Panyapiwat Institute of Management Nonthaburi 11120

Tel: 02-832-0227 Fax: 02-832-0392

#### Abstract

This research was Evaluation of Readiness on using E- Learning for Employee Training : A Case Study of CP ALL Public Company Limited. The purposes of this research were study of Readiness of Employee and Internal Factor on using E-Learning for Training, study of Correlation between Individual Factors and Readiness of Employee on using E-Learning for Training and study of Correlation between Readiness of Internal and Readiness of Employee on using E-Learning for Training.

The Results of Research were as follows:

1. Employee had Readiness on using E-Learning for Training in almost high level and Readiness of Employee on using E- Learning for Training in almost high level.
2. Sex, Age and Workplace Factor was not correlate with Readiness of Employee on using E-learning for Training.
3. Experience Factor was correlate with Readiness of Employee on using E-learning for Training in factor of Attitude about E-learning but was not correlate with Readiness of Employee in factor of self – learning Competence and Computer competence.
4. Education Level Factor was correlate with Readiness of Employee on using E-learning for Training in factor of Attitude about E- Learning and computer competence but was not correlate in factor of Self – learning Competence.

5. Climate to aid Employee learning was not correlate with Readiness of Employee on using E-learning for Training in factor of Computer Competence but was positive correlate with Attitude about E-learning and self-learning Competence.

Keywords: *E-Learning, Employee Training*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินความพร้อมในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์(E-Learning) มาใช้ในการอบรม : กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพร้อมของพนักงาน และปัจจัยแวดล้อมภายใน บริษัทฯ ในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอบรม, และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล และความพร้อมของปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กรกับความพร้อมในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอบรม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่ผ่านการอบรมด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) ณ จุดให้บริการของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 441 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีความพร้อมในการนำ E-learning มาใช้ในการฝึกอบรม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และ มีความพร้อมปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กร สำหรับการนำ E-learning มาใช้ในการฝึกอบรมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. เพศ, อายุ และสังกัดหน่วยงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอบรม

3. อายุงาน มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอบรม ในด้านทัศนคติในการอบรมด้วย E-learning แต่ไม่มีความสัมพันธ์ในด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง และด้านความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

4. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอบรม ในด้านทัศนคติในการอบรมด้วย E-learning และด้านความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ แต่ไม่มีความสัมพันธ์ในด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง

5. บรรยากาศขององค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพร้อมของพนักงานในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอบรม ในด้านทัศนคติในการอบรมด้วย E-learning และด้านความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง แต่ไม่มีความสัมพันธ์ในด้านการใช้คอมพิวเตอร์

6. ความเพียงพอในเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความพร้อมของพนักงานในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอบรม ในด้านความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์แต่ไม่มีความสัมพันธ์ในด้านทัศนคติในการอบรมด้วย E-learning และด้านความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง

คำสำคัญ: *สื่อการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ การอบรมพนักงาน*

## บทนำ

ธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยเริ่มพัฒนามาจากร้านค้าปลีกแบบเก่า หรือร้านขายของชำ (Grocery Store) ที่มีลักษณะเป็นร้านค้าเล็กๆ บริหารงานในระบบครอบครัวและเริ่มพัฒนาเป็นธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่หรือห้างสรรพสินค้า เป็นครั้งแรกในช่วงปี พ.ศ. 2495-2500 แต่การค้าปลีกในยุคนี้มีผู้น้อยรายและขายสินค้าราคาสูงจึงไม่กระทบต่อร้านค้าปลีกแบบเก่า ต่อมาในช่วงปี พ.ศ. 2530-2537 ซึ่งเป็นช่วงที่เศรษฐกิจมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ทำให้ร้านค้าปลีกจากต่างประเทศ เข้ามาเปิดสาขาในประเทศไทยรูปแบบแฟรนไชส์ ได้แก่ ร้าน เซเว่นอีเลฟเว่น เป็นต้น ในขณะที่ห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ได้มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์มาเป็นร้านค้าขนาดเล็กที่มีลักษณะเช่นเดียวกับร้านสะดวกซื้อ ได้แก่ เซ็นทรัล มินิมาร์ท ซึ่งในช่วงนี้การค้าปลีกได้มีการปรับปรุงรูปแบบให้มีความหลากหลายมากขึ้น ได้แก่ ร้านสะดวกซื้อ (Convenience Store) ซุปเปอร์สโตร์ ไฮเปอร์มาร์ท และร้านค้าส่งประเภทบริการตัวเอง (Cash & Carry)

ร้าน เซเว่นอีเลฟเว่น เป็นกิจการค้าปลีกในลักษณะที่เรียกตัวเองว่า คอนวี-เนียนสโตร์ (Convenience Store) ดำเนินธุรกิจการจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค โดยให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ซื้อด้วยทำเลร้านค้า การจัดร้านที่สะดวกในการเลือกซื้อ และเวลาเปิดบริการ ก่อตั้งขึ้นในปี 2470 โดยบริษัท เซาท์แลนด์ไอซ์ (เซาท์แลนด์ คอร์ปอเรชั่น) ที่โอคคิลฟ เมืองคัลลิส มณฑลเท็กซัส เริ่มกิจการด้วยการผลิตและจัดจำหน่ายน้ำแข็งและเริ่มขยายกิจการในปีเดียวกัน โดยนำสินค้าอุปโภคบริโภค ได้แก่ นม ขนมปัง สบู่ มาจำหน่ายเพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าไปพร้อมๆกันด้วยซึ่งกลายเป็นจุดกำเนิดของร้านค้าปลีกลักษณะคอนวี-เนียนสโตร์ โดยใช้ชื่อร้านว่า Tote'm Store และในปี 2498 ได้เปลี่ยนชื่อร้านเป็นเซเว่นอีเลฟเว่น เพื่อรองรับการขยายกิจการให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย และสื่อถึงเวลาที่เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่ 07.00-23.00 น. นับจากนั้นเป็นต้นมา เซเว่นอีเลฟเว่น กลายเป็นรูปแบบการค้าปลีกที่ได้รับความนิยมจากชาวอเมริกา จนมีการขยายสาขาได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งช่วยกระตุ้นให้ธุรกิจค้าปลีกพัฒนารูปแบบไปสู่ความทันสมัย (Modern Convenience Store) เปิดบริการ 24 ชั่วโมง เพื่อจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันหลายชนิด [ซึ่งปัจจุบันอยู่ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)]

เครือเจริญโภคภัณฑ์ ซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีชื่อเสียงที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทย จึงเล็งเห็นว่าการดำเนินธุรกิจของ เซเว่นอีเลฟเว่น สามารถพัฒนารูปแบบร้านค้าปลีก ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตที่ต้องการความสะดวกสบายมากขึ้นได้เป็นอย่างดี ทั้งยังส่งผลให้ผู้บริโภค ผู้ผลิต และผู้ประกอบการอื่นๆ ด้วยระบบการจัดการที่ดีกว่า ดังนั้นเครือเจริญโภคภัณฑ์จึงได้เซ็นสัญญาซื้อสิทธิประกอบกิจการร้านค้าปลีก (License) ภายใต้อำนาจ “เซเว่นอีเลฟเว่น” จากบริษัท เซาท์แลนด์ คอร์ปอเรชั่น ในวันที่ 7 พฤศจิกายน 2531 และได้ถูกเปิดร้านเป็นสาขาแรกในเมืองไทยตรงหัวมุมถนนพญาพัฒน เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2532 จวบจนปัจจุบันมีการบริหารมาเป็นระยะเวลา 19 ปี ขยายเครือข่ายร้านสาขากระจายอยู่ในทุกภูมิภาคทั่วไทย โดยคำนึงถึงลูกค้าที่เป็นชุมชนซึ่งอยู่ใกล้ๆร้านสาขา ครอบคลุมทุกเพศทุกวัย นอกจากนี้บริษัทฯ ยังขยายความสะดวกไปสู่ผู้เช่ารถและคนเดินทางที่เข้าไปใช้บริการในสถานีน้ำมัน ปตท. โดยปี 2551 มีการขยายร้านสาขาในสถานี บริการน้ำมันของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) 722 สาขา ทำให้สามารถบริการความสะดวกแก่ลูกค้าได้มากกว่า 4 ล้านคนต่อวัน และเป็นร้านสะดวกซื้อที่มีเครือข่ายมากเป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทย 4,880 สาขา (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มีนาคม 2552)

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพร้อมของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอบรม ในด้านทัศนคติในการอบรมด้วย E-learning ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์
2. เพื่อศึกษาความพร้อมของปัจจัยแวดล้อมภายใน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในด้านบรรยากาศขององค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความพร้อมของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอบรม ในด้านทัศนคติในการอบรมด้วย E-learning ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ออกแบบในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เพื่อศึกษาถึงความพร้อมของพนักงานร้านสาขา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอบรม โดยศึกษากับประชากรที่เป็น พนักงานร้านที่อบรมด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) ณ จุดให้บริการของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) 214 จุด จำนวน 441 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับสมมติฐานที่ 3 และที่ 4 ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และความพร้อมของปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กร กับความพร้อมของพนักงานในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) มาใช้ในการอบรม คำนวณโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient: rxy)

การวิจัยใช้ระยะเวลาวิจัยทั้งสิ้น 11 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง พฤศจิกายน ปี 2552 ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Single Response Scale) แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพร้อมของพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 2.1 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติที่ดีต่อ E-learning ส่วนที่ 2.2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ส่วนที่ 2.3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น (2) ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และ (3) ความสามารถในการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์

### ผลการวิจัยและอภิปราย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 และเป็นเพศชาย 113 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี มีจำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 สังกัดหน่วยงานสำนักปฏิบัติการมณฑลจำนวน 416 คน คิดเป็นร้อยละ 97.6 และสังกัดสำนักปฏิบัติการกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 395 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมาได้แก่ อายุงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา , ปวช. หรือต่ำกว่า จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาได้แก่ ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.7

ปัจจัยด้านความพร้อมของพนักงาน ที่มีองค์ประกอบย่อย 3 ส่วน ได้แก่ ระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อ E-Learning , ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ สรุปผลว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของพนักงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสามารถที่สังเกตเห็นผลได้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) รองลงมาได้แก่ ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01) ด้านความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82), ด้านความเข้ากันได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70), ด้านความซับซ้อน หรือความยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66) ตามลำดับ

ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง พบว่า ระดับความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในภาพรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11) เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านเปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) รองลงมาได้แก่ ด้านมีความรักในการเรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21), ด้านมองอนาคตในแง่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19), ด้านการมีแนวคิดของตนเองในด้านการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07), ด้านมีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07), ด้านมีความคิดริเริ่ม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03), ด้านสามารถใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้ และทักษะการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) และ ด้านมีความคิดสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99) ตามลำดับ

ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ พบว่า ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11) ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.82) ความสามารถในการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.92)

ปัจจัยด้านความพร้อมของปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีองค์ประกอบย่อย 2 ส่วน ได้แก่ ระดับความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ และ ระดับบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้สรุปผลได้ว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาในรายด้าน ได้แก่ ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.71) ระดับบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการสนับสนุน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) รองลงมาได้แก่ ด้านความอบอุ่น และการสนับสนุน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16) ด้านโครงการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) ด้านความยืดหยุ่นและอิสระในการทำงาน

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07) ด้านการรับรู้ผลงานและรางวัล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83) ด้านการตัดสินใจขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79) และด้านความมั่นคงและความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44) ตามลำดับ

ความพร้อมในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) มาใช้ในการอบรม เมื่อพิจารณาในรายด้าน ได้แก่ ระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อ E-Learning ในภาพรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสามารถที่สามารถสังเกตเห็นผลได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ได้, ด้านความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ, ด้านความเข้ากันได้, ด้านความซับซ้อนหรือความยุ่งยาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2550 : 1) ที่ระบุว่าทัศนคติเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า (State of Readiness) รวมทั้ง E-Learning เป็นนวัตกรรมการเรียนรู้ใหม่ที่ทาง บมจ. ซีพี ออลล์ นำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร จึงทำให้พนักงานรู้สึกสนใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อ E-Learning

ระดับความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในภาพรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านเปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านมีความรักในการเรียน, ด้านมีอนาคตในแง่ดี, ด้านมีความคิดเป็นของตนเองในด้านการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ, ด้านมีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้, ด้านมีความคิดริเริ่ม, ด้านสามารถใช้ทักษะในการศึกษาหาความรู้ และทักษะการแก้ปัญหา และ ด้านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ Gugilelmino (อ้างอิงใน นรินทร์ บุญชู, 2534 : 23-24) ที่ระบุว่า บุคคลจะมีความสนใจในการเรียน ความภูมิใจ เมื่อเรียนสำเร็จ และจะพยายามในการทำความเข้าใจในเรื่องที่ต่างๆ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

ความพร้อมของปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กรในภาพรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับนโยบายของ บมจ. ซีพี ออลล์ ที่มีนโยบายการลงทุนด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานหลัก ได้แก่ งานขายและงานบริการ รวมทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานสนับสนุน ได้แก่ การฝึกอบรมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เป็นต้นบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ พบว่า ระดับบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการสนับสนุน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน, ด้านโครงสร้างการทำงาน, ด้านการติดต่อสื่อสาร, ด้านความยืดหยุ่นและอิสระในการทำงาน, ด้านการรับรู้ผลงาน และรางวัล, ด้านการตัดสินใจขององค์กร และด้านความมั่นคงและความเสี่ยง ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ เชี่ยวชาญ อังสุวัฒน์กุล (2530) ที่ระบุว่า บรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นั้นองค์กรจะต้องสังเกตเห็นความสำคัญในการนำสิ่งใหม่ ๆ (Innovation) มาใช้ในองค์กร และต้องเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง ให้พนักงานมีความสามารถอยู่ตลอดเวลา

### สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยด้านความพร้อมของพนักงาน ที่มีองค์ประกอบย่อย 3 ส่วน ได้แก่ ระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อ E-Learning , ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ สรุปผลว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของพนักงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ปัจจัยด้านความพร้อมของปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีองค์ประกอบย่อย 2 ส่วน ได้แก่ ระดับความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ และ ระดับบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้สรุปผลได้ว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ความพร้อมในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) มาใช้ในการอบรมเมื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) มาใช้ในการอบรม ได้แก่ ปัจจัยด้านความพร้อมของพนักงาน และ ปัจจัยด้านความพร้อมของปัจจัยแวดล้อมในองค์กร สรุปผลว่า ความพร้อมในการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) มาใช้ในการอบรม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ปัจจัยด้านความพร้อมของปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีองค์ประกอบย่อย 2 ส่วน ได้แก่ ระดับความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ และ ระดับบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้สรุปผลได้ว่า อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพัตรา เพชรมณี (2531) ที่ระบุได้ว่า การสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาบุคลากรนั้น ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถในการสร้างบรรยากาศให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความกล้าแสดงออก มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยนโยบายของผู้บริหาร บมจ. ซีพี ออลล์ ได้ดำเนินการในแนวทางนี้เช่นเดียวกัน โดยสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับเกิดการเรียนรู้ และคิดสิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

### การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. การสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยระบบ E – Learning ให้ประสบความสำเร็จ ควรได้รับการสนับสนุนจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ที่จะต้องให้ความสำคัญ และสนับสนุนพนักงานให้เรียนระบบ E – Learning อย่างเต็มที่

2. การวัด และประเมินผลโครงการนี้ ควรมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน และเห็นเป้าหมาย เพื่อสามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนากระบวนการอบรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรจัดทำเนื้อหา หรือสื่อที่ทำให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจได้ง่าย รวมทั้ง การขยายช่องทางการเรียนให้ครอบคลุม และสะดวกต่อการเรียนรู้

4. ผู้มีบทบาทสำคัญ ได้แก่ หัวหน้างาน จะต้องรับผิดชอบในการฝึกภาคปฏิบัติ ให้สอดคล้องกับการเรียนรู้ทางทฤษฎีผ่านระบบ E – Learning หากทำได้เช่นนี้แล้ว พนักงานที่อบรมด้วยระบบ E – Learning จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานอย่างแท้จริง

## เอกสารอ้างอิง

เชี่ยวชาญ อาศวีวัฒนกุล.2530.เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารและการพัฒนาองค์กร (หน่วยงานที่ 1-7).

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรไทย.

นรินทร์ บุญชู. 2532.ลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ ปริญญา  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520. ทศนคติ: การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร :ไทยวัฒนา  
พานิช.

สุพัตรา เพชรมณี. 2531. รายงานการวิจัยเรื่องผลกระทบของบรรยากาศที่มีต่อการพัฒนาบุคคล.กรุงเทพมหานคร :  
ภาควิชารัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.