

FACTORS INFLUENCING E-LEARNING BEHAVIOR AMONG HUMAN RESOURCES PERSONNEL: A CASE STUDY OF KASIKORN BANK

Surawit PRONWARUNRUKSA^{1*}, Santirat NANSAARNG¹ and Supreeya SIRIPATTANAKUNKAJORN¹

¹ Department of Production Technology Education, Faculty of Faculty of Industrial Education and Technology, King Mongkut's University of Technology Thonburi, Thailand;
surawit.bellforce@hotmail.com (Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 3 November 2025

Revised: 17 November 2025

Published: 2 December 2025

ABSTRACT

This study aimed to analyze the factors influencing e-learning behavior among Human Resources (HR) personnel at Kasikornbank. The sample consisted of 142 HR employees, selected through simple random sampling based on Yamane's formula. The research instrument was a Likert-scale questionnaire that had been validated for content accuracy and demonstrated acceptable reliability with a Cronbach's alpha coefficient of 0.782. The findings revealed that Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEU), Attitude toward E-Learning (ATT), and Organizational Support (OS) were all positively and significantly correlated with e-learning behavior at the .01 level. Among these variables, ATT showed the strongest correlation ($r = .695$), indicating that learners' attitudes serve as a key driver of e-learning engagement among HR personnel. The results suggest that organizations should foster a supportive learning environment, enhance user experience, and establish systematic support policies to strengthen employee participation in e-learning initiatives.

Keywords: Perceived Usefulness of Learning, Perceived Ease of Use, Attitude towards Learning, Organizational Support, Learning Behavior

CITATION INFORMATION: Pronwarunruksa, S., Nansaarn, S., & Siripattanakunkajorn, S. (2025). Factors Influencing E-Learning Behavior among Human Resources Personnel: A Case Study of Kasikorn Bank. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 3(12), 1

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคล: กรณีศึกษานาการกสิกรไทย

สุรวิชัย พรวรรณรักษา^{1*}, สันติรัฐ นันสะอาจ¹ และ สุปรียา ศิริพัฒนกุลขจร¹

1 สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าธนบุรี; surawit.bellforce@hotmail.com (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคล ธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 142 คน ได้มาจากการสุ่มแบบง่ายตามสูตรของทาร์โยมาเน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตร Likert ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมีค่า 0.782 ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU) ทศนคติต่อการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Attitude toward E-Learning: ATT) และ การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support: OS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย ATT มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ($r = .695$) สะท้อนให้เห็นว่าเจตคติของผู้เรียนเป็นตัวผลักดันสำคัญต่อการใช้ e-learning ของบุคลากร HR ผลวิจัยชี้ว่า องค์กรควรส่งเสริมสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ พัฒนาประสบการณ์การใช้งาน และกำหนดนโยบายสนับสนุนอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

คำสำคัญ: การรับรู้ประโยชน์ของการเรียนรู้, การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน, ทศนคติต่อการเรียนรู้, การสนับสนุนจากองค์กร, พฤติกรรมการเรียนรู้

ข้อมูลการอ้างอิง: สุรวิชัย พรวรรณรักษา, สันติรัฐ นันสะอาจ และ สุปรียา ศิริพัฒนกุลขจร. (2568). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคล: กรณีศึกษานาการกสิกรไทย. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 3(12), 1

บทนำ

ในยุคที่การเปลี่ยนแปลงเชิงองค์กรเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การบริหารจัดการแบบสั่งการจากบนลงล่างได้พัฒนาสู่รูปแบบการมีส่วนร่วม (Participatory Management) ซึ่งเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงานของตนเอง ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเอื้อต่อบรรยากาศการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ (วรรณวิสา แยมเกตุ, 2564) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนำไปสู่แนวคิด “องค์กรแห่งการเรียนรู้” (Learning Organization) ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระดับสากล โดยเฉพาะเมื่อการแลกเปลี่ยนความรู้และการเรียนรู้ตลอดชีวิตกลายเป็นเงื่อนไขสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างยั่งยืน

ในบริบทของสถาบันการเงิน กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจดิจิทัลได้ส่งผลต่อการพัฒนาระบบฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญ ทำให้องค์กรต่าง ๆ หันมาใช้ในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาความรู้ของบุคลากร ทั้งในด้านต้นทุน เวลา และความยืดหยุ่นในการเข้าถึงเนื้อหา (ประภัสรา เนียมรุ่ง, 2560) ยิ่งไปกว่านั้น พนักงานในสายงานทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นผู้ขับเคลื่อนการพัฒนาคนภายในองค์กร ย่อมต้องเป็นกลุ่มแรกที่มีความพร้อมในการเรียนรู้และยอมรับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการเสริมสร้างทักษะตามแนวนโยบายขององค์กรแม่ (ธนาคารกสิกรไทย, 2559)

อย่างไรก็ตาม แม้ E-Learning จะได้รับการส่งเสริมอย่างกว้างขวาง แต่พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานกลับมีความแตกต่างกันตามระดับการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness), การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use), ทักษะ (Attitude) และการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ในสาขาการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) และการเรียนรู้ดิจิทัล เช่น งานของ ธัชพงศ์ เศรษฐบุตร และ อัครเดช เกตุฉ่ำ (2564) ที่ระบุว่าปัจจัยด้านทัศนคติและความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้สื่อการเรียนรู้ออนไลน์ของผู้เรียน รวมถึงงานวิจัยที่ชี้ว่าความพร้อมของพนักงานและความพร้อมขององค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ E-Learning อย่างมีนัยสำคัญ (มณีนุช นิธิพงษ์วนิช, 2556)

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลของธนาคารกสิกรไทย จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะ HR เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทนำในกระบวนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทั้งองค์กร ความเข้าใจเชิงลึกต่อบริษัทที่ส่งผลต่อความเต็มใจและพฤติกรรมการเรียนรู้จะช่วยให้เกิดแนวทางการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรในยุคดิจิทัลอย่างมีระบบ

การทบทวนวรรณกรรม

การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) ได้พัฒนาไปเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรในองค์กรยุคดิจิทัล โดยเฉพาะในสถาบันการเงินที่ต้องดำเนินธุรกิจภายใต้การแข่งขันสูงและการเปลี่ยนแปลงเชิงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว งานของ Chu and Chen (2016) ระบุว่า พนักงานธนาคารมีแนวโน้มยอมรับการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เมื่อรับรู้ว่าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและตอบสนองความต้องการในการเรียนรู้ได้จริง ขณะที่ภาพรวมแนวโน้มของงานวิจัย E-learning ในระดับสากล ซึ่ง Valverde-Berrocso et al. (2020) วิเคราะห์แบบ systematic review ครอบคลุมช่วงปี 2009-2018 พบว่า ความสนใจของงานวิจัยมุ่งไปที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แบบปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเป็นแกนสำคัญที่เชื่อมโยงกับการออกแบบระบบเรียนรู้ดิจิทัลในองค์กรธุรกิจและสถาบันการเงินในปัจจุบัน

พื้นฐานทางทฤษฎีของการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ E-learning มักอิงกรอบแนวคิด Technology Acceptance Model (TAM) ของ Davis (1989) ซึ่งชี้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้นั้นถูกกำหนดโดยการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU) โดยทั้งสองปัจจัยส่งผลต่อเจตคติและพฤติกรรมการใช้งานจริงของผู้เรียน งานวิจัยจำนวนมากยืนยันบทบาทของ PU และ PEU เช่น Saadé and Kira (2007) ที่พบว่า ความวิตกกังวลทางเทคโนโลยีสามารถลดทอนผลของการรับรู้ความง่ายใน

การใช้งานต่อการยอมรับระบบได้ และงานของ Sánchez and Hueros (2010) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับ Moodle ก็ชี้ว่า ความง่ายของระบบและแรงจูงใจมีความสำคัญต่อการยอมรับ E-learning อย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ Teo (2011) ชี้ว่า ผู้ใช้จะมีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีมากขึ้นหากรับรู้ว่าเครื่องมือดังกล่าวใช้งานได้ง่ายและไม่ซับซ้อน

นอกเหนือจาก PU และ PEU แล้ว ทักษะคติ (Attitude) ของผู้เรียนถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Planned Behavior (TPB) ของ Ajzen (1991) ที่ย้ำว่า ทักษะคติทางบวกสามารถเพิ่มความตั้งใจและการปฏิบัติพฤติกรรมจริงได้โดยตรง งานของ Liaw and Huang (2013) ยังพบว่า ทักษะคติทางบวกสามารถส่งเสริมแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และการกำกับตนเองในการเรียนรู้ผ่านสภาพแวดล้อมอิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งชี้ชัดว่าปัจจัยด้านทักษะคติไม่ได้สะท้อนเพียงการประเมินระบบ แต่สะท้อนถึงความพร้อมของผู้เรียนที่จะปรับตัวสู่การเรียนรู้ดิจิทัลอย่างแท้จริง

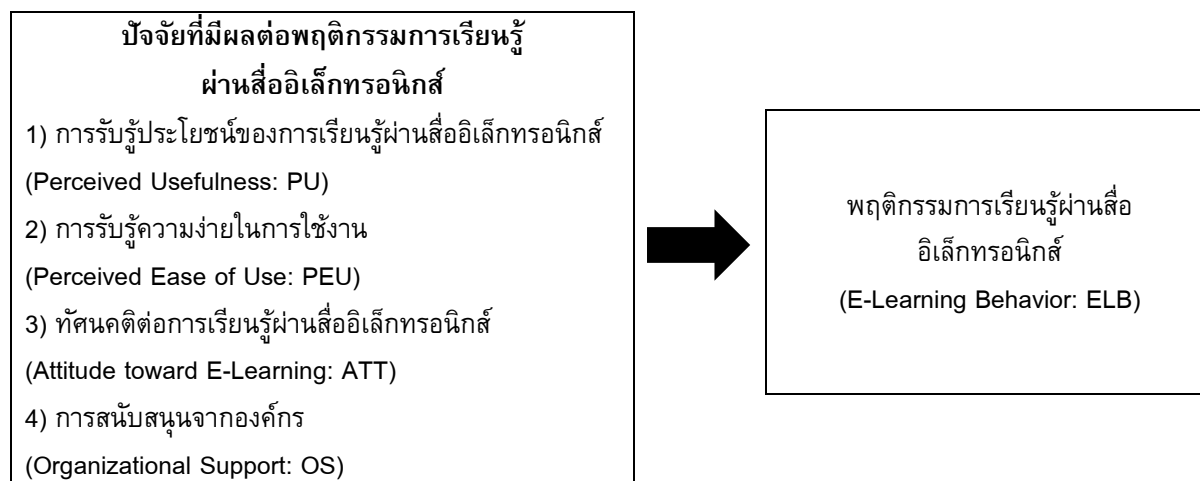
อีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ คือ การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support: OS) ซึ่ง Eisenberger et al. (2001) อธิบายผ่านแนวคิด Perceived Organizational Support (POS) ว่า พนักงานที่รับรู้ว่าการให้การสนับสนุน จะมีแรงจูงใจ ความผูกพัน และความพร้อมในการพัฒนาตนเองสูงขึ้น รวมถึงความยอมรับต่อระบบฝึกอบรมอิเล็กทรอนิกส์ งานของ Park and Choi (2009) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในหลักสูตรออนไลน์ พบว่า ทรัพยากร การสนับสนุน และบรรยากาศในการเรียนรู้ขององค์กรมีผลชัดเจนต่อการตัดสินใจของผู้เรียนว่าจะเรียนต่อหรือยอมแพกกลางคัน ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Arkorful and Abaidoo (2015) ที่ระบุว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและนโยบายภายในองค์กรเป็นตัวแปรพื้นฐานที่ทำให้พนักงานมีความมั่นใจและเต็มใจเรียนรู้ผ่านสื่อดิจิทัล

เมื่อพิจารณารวมกันจะเห็นว่า กรอบแนวคิดจากงานวิจัยที่ผ่านมาได้สะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงซ้อนระหว่างปัจจัยด้านเทคโนโลยี (PU และ PEU) ปัจจัยด้านปัจเจก (Attitude) และปัจจัยด้านบริบทองค์กร (Organizational Support) ซึ่งล้วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในบริบทของธนาคารที่ต้องพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องภายใต้การแข่งขันสูง ความเข้าใจในปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการออกแบบนโยบายและระบบการเรียนรู้ดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพในสายงานทรัพยากรบุคคลของธนาคารกสิกรไทย

สมมติฐานการวิจัย

การรับรู้ประโยชน์ของการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทักษะคติต่อการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคล ธนาคารกสิกรไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านปัจเจกบุคคล และปัจจัยด้านบริบทองค์กร ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลของธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย พนักงาน จำนวน 142 คน จากประชากรทั้งหมด 220 คน ซึ่งคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน และสุ่มเลือกด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของประชากรในสายงานดังกล่าวอย่างเหมาะสม

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตร Likert 5 ระดับ ครอบคลุมตัวแปรสำคัญ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (PU) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PEU) ทศนคติต่อการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ATT) การสนับสนุนจากองค์กร (OS) และพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning Behavior) แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ และตรวจสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งได้ค่า 0.782 แสดงถึงความสอดคล้องภายในของเครื่องมือในระดับที่น่าเชื่อถือ

การรวบรวมข้อมูลดำเนินการผ่านแบบสอบถามออนไลน์ซึ่งส่งให้พนักงาน HR ของธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ภายใต้เกณฑ์ของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้ถูกตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งสี่ (PU, PEU, ATT, OS) กับพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

วิธีการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงประจักษ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในบริบทองค์กรสถาบันการเงินได้อย่างเป็นระบบและสอดคล้องตามกรอบทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคล พบว่า ทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญในทฤษฎี TAM พบว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .593$, $Sig = .000$ ดังปรากฏในตารางที่ 1 ซึ่งสะท้อนว่า บุคลากร HR ที่รับรู้ว่าการใช้ระบบ e-learning มีประโยชน์ต่อการทำงานและการพัฒนาตนเอง จะมีแนวโน้มใช้งานสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเรียนรู้มากขึ้น

สำหรับประเด็น การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU) แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .558$, $Sig = .000$ ตามตารางที่ 2 บ่งชี้ว่า หากผู้ใช้รู้สึกว่าการเรียนรู้ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และลดความกังวลทางเทคโนโลยี ก็จะส่งผลให้พวกเขาตัดสินใจใช้ e-learning บ่อยขึ้น การรับรู้ความง่ายจึงเป็นปัจจัยเอื้อต่อพฤติกรรมการเรียนรู้เชิงบวกของบุคลากร HR

ผลการวิเคราะห์ยังพบว่า ตัวแปรที่มีผลสูงที่สุด คือ ทศนคติต่อการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Attitude toward E-Learning: ATT) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดที่ $r = .695$, $Sig = .000$ ตามตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า หากผู้เรียนมีทัศนคติในเชิงบวก เช่น มองว่า e-learning มีคุณค่า สนุก น่าเรียนรู้ หรือส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน จะยิ่งผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ที่สม่ำเสมอและต่อเนื่อง ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับทฤษฎี TPB ที่ชี้ว่าทัศนคติเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมอย่างชัดเจน

นอกจากนี้พบว่า การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support: OS) พบว่า มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเรียนรู้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .559$, $Sig = .000$ ตามตารางที่ 4 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด

Perceived Organizational Support ที่ระบุว่า หากพนักงานรู้สึกว่าการให้ความสำคัญกับการพัฒนา สนับสนุนเวลา ทรัพยากร และนโยบายด้านการเรียนรู้ ก็จะส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมใน e-learning สูงขึ้น

โดยสรุป ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ATT เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมากที่สุด รองลงมาคือ PU, OS และ PEU ตามลำดับ ซึ่งสามารถตีความได้ว่าแม้องค์ประกอบด้านระบบและการสนับสนุนจะมีผลต่อการเรียนรู้ แต่ “ทัศนคติของผู้เรียน” คือ ปัจจัยผลักดันหลักที่กำหนดพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคล ธนาคารกสิกรไทย

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคล

พฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	n	r	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
การรับรู้ประโยชน์ของการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	145	.593**	.000	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	145	.558**	.000	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
ทัศนคติต่อการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	145	.695**	.000	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
การสนับสนุนจากองค์กร	145	.559**	.000	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทั้งสี่ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (PU), การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PEU), ทัศนคติ (ATT) และการสนับสนุนจากองค์กร (OS) ล้วนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคล ธนาคารกสิกรไทย โดยทัศนคติ (ATT) มีอิทธิพลสูงที่สุด ($r = .695$) รองลงมาคือ การรับรู้ประโยชน์ ($r = .593$) การสนับสนุนจากองค์กร ($r = .559$) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ($r = .558$) ตามลำดับ การค้นพบดังกล่าวสะท้อนว่า พฤติกรรมการเรียนรู้ของบุคลากร HR ไม่ได้ถูกกำหนดจากเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่เป็นผลลัพธ์ของปฏิสัมพันธ์ระหว่าง “ประสบการณ์ผู้ใช้” “ความเชื่อด้านคุณค่า” “สภาพแวดล้อมทางจิตใจ” และ “ระบบสนับสนุนภายในองค์กร”

โดยเฉพาะทัศนคติ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด สะท้อนให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคลากรมีความรู้สึกเชิงบวกต่อ e-learning รู้สึกว่าเป็นสิ่งที่มีความหมายเชิงอาชีพ และสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาตนเอง ผลนี้ตอกย้ำแนวคิดในทฤษฎี TAM และ TPB ที่ชี้ว่า การยอมรับและพฤติกรรมใช้งานเทคโนโลยี จะเกิดขึ้นเมื่อผู้เรียนรับรู้คุณค่าและมีทัศนคติที่ดีต่อระบบนั้น

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทั้งหมด ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (PU), การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PEU), ทัศนคติต่อการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ATT) และการสนับสนุนจากองค์กร (OS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคล ธนาคารกสิกรไทย โดยเฉพาะทัศนคติ (ATT) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด ($r = .695$) แสดงให้เห็นว่า มิติด้านความรู้สึก ความเชื่อ และการยอมรับเชิงจิตวิทยาของผู้เรียนมีบทบาทสำคัญกว่าปัจจัยด้านเทคนิคหรือระบบเพียงอย่างเดียว การค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิดในทฤษฎี Planned Behavior (Ajzen, 1991) ที่อธิบายว่า ทัศนคติเป็นตัวกำหนดความตั้งใจและพฤติกรรมมนุษย์อย่างมีนัยสำคัญ จึงสามารถตีความได้ว่าบุคลากร HR ที่มองว่า e-learning เป็นสิ่งที่มีคุณค่า ทนสมัย และช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงาน จะมีแนวโน้มเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากกว่ากลุ่มที่ยังมีทัศนคติเป็นกลางหรือด้านลบ

สำหรับการรับรู้ประโยชน์ ($r = .593$) ผลที่พบสอดคล้องกับข้อเสนอของ Davis (1989) ในทฤษฎี TAM ที่ระบุว่า PU เป็นตัวแปรหลักที่ผลักดันการยอมรับเทคโนโลยี ผลการวิจัยสะท้อนชัดว่า หากบุคลากร HR เห็นว่า ระบบ e-learning สามารถช่วยให้ทำงานได้เร็วขึ้น ลดข้อผิดพลาด และตอบสนองมาตรฐานทักษะที่องค์กรต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น ผลที่ปรากฏยังสอดคล้องกับ Chu and Chen (2016) ซึ่งพบว่า พนักงานสายการเงินมีแนวโน้มใช้ e-learning มากขึ้นเมื่อมองว่าระบบช่วยให้พวกเขาปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของงานได้ทันเวลา

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PEU) ซึ่งมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .558$) ยังสะท้อนความสำคัญขององค์ประกอบด้าน UX/UI ของระบบ e-learning อย่างมีนัยสำคัญ ผลนี้สนับสนุนข้อค้นพบของ Sánchez and Hueros (2010) และ Teo (2011) ที่อธิบายว่า หากผู้เรียนรู้สึกว่าสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และลดความกังวลด้านเทคโนโลยี จะมีแนวโน้มเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมากขึ้น แม้ค่า r จะต่ำกว่าตัวแปรอื่น แต่ก็ยังเป็นตัวทำนายสำคัญที่องค์กรไม่ควรมองข้าม เพราะประสบการณ์ผู้ใช้งานที่ดีสามารถลดอุปสรรคเบื้องต้นในการเริ่มเรียนรู้ของพนักงานรุ่นใหม่ได้อย่างมาก

ด้านการสนับสนุนจากองค์กร (OS) ที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .559$) เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ตอกย้ำความสำคัญของแนวคิด Perceived Organizational Support (Eisenberger et al., 2001) ซึ่งระบุว่า พนักงานที่รู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ทั้งด้านเวลา อุปกรณ์ โอกาสในการพัฒนา และนโยบายที่ชัดเจน จะมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองมากขึ้น การวิเคราะห์สะท้อนว่า บุคลากร HR ของธนาคารกสิกรไทยมีแนวโน้มใช้ e-learning มากขึ้นเมื่อองค์กรมีระบบสนับสนุนที่ดี เช่น การจัดสรรเวลาเรียน การสื่อสารนโยบายด้านพัฒนาบุคลากร หรือการให้เครดิตจากผู้บริหาร ซึ่งผลนี้สอดคล้องกับงานของ Park and Choi (2009) ที่พบว่า OS มีผลต่อการคงอยู่ในหลักสูตรออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาองค์รวมของผลการวิจัย จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร HR มิได้ถูกกำหนดเพียงปัจจัยด้านเทคโนโลยี (PU และ PEU) แต่ยังขึ้นกับมิติด้านจิตวิทยา (ATT) และมิติด้านสภาพแวดล้อมองค์กร (OS) ซึ่งทำงานร่วมกันอย่างสอดประสาน ผลลัพธ์ที่ ATT มีค่า r สูงที่สุดสะท้อนมุมมองที่สำคัญว่า “ระบบ e-learning จะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อผู้เรียนมีทัศนคติที่เปิดรับ” ดังนั้น ในทางปฏิบัติ การพัฒนา e-learning สำหรับบุคลากร HR ควรมุ่งสร้างทั้งประสบการณ์ที่ดี (user experience), คุณค่าที่จับต้องได้ (usefulness), และ บรรยากาศองค์กรที่สนับสนุน (supportive environment) ควบคู่กัน เพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างยั่งยืน ไม่ใช่เพียงการบังคับหรือการกำหนดนโยบายจากบนลงล่างเท่านั้น

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่าพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลได้รับอิทธิพลจากทั้งปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านทัศนคติ และปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร โดยเฉพาะทัศนคติ (ATT) ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด ดังนั้น องค์กรควรดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) เสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อ e-learning ในหมู่บุคลากร HR ควรเน้นการสร้างความเข้าใจเชิงคุณค่าของ e-learning ผ่านตัวอย่างความสำเร็จในงานจริง กิจกรรมรณรงค์ด้านการเรียนรู้ และการใช้เทคนิค gamification เพื่อให้เกิดความรู้สึกรักและแรงจูงใจในการเรียนรู้ ทัศนคติที่ดีจะส่งผลโดยตรงต่อความสม่ำเสมอในการเรียนรู้ตามผลวิจัยที่พบว่า ATT มีค่าสหสัมพันธ์สูงที่สุด ($r = .695$)
- 2) สร้างเนื้อหาที่มีคุณค่าต่อการทำงานจริง การรับรู้ประโยชน์ (PU) ซึ่งมีอิทธิพลอันดับสอง ($r = .593$) บ่งชี้ว่าบุคลากรจะเรียนรู้มากขึ้นเมื่อเห็นว่าเนื้อหาเชื่อมโยงกับงานของตน เช่น digital HR tools, HR analytics หรือทักษะเฉพาะทาง การพัฒนาเนื้อหาที่ตอบโจทย์ competency จะช่วยกระตุ้นแรงจูงใจภายในและการต่อยอดทักษะที่จำเป็น

3) พัฒนาระบบการเรียนรู้ให้ใช้งานง่าย ลดความซับซ้อน ผลของ PEU ($r = .558$) สะท้อนว่าการออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย เช่น UI/UX ที่ชัดเจน การลดขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ ระบบแนะนำการใช้งานเบื้องต้น และช่องทางช่วยเหลือ จะช่วยลดความกังวลของผู้ใช้ ทำให้พนักงานเริ่มเรียนรู้ได้เร็วขึ้นและมีแนวโน้มเรียนรู้ต่อเนื่อง

4) วางระบบสนับสนุนจากองค์กรให้เป็นรูปธรรม ผลการวิเคราะห์ OS ($r = .559$) แสดงให้เห็นว่าการสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดความตั้งใจเรียนรู้ องค์กรจึงควรกำหนดแนวทางสนับสนุนที่ชัดเจน เช่น Learning Hour, การบูรณาการ e-learning ในระบบประเมินผล, การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถเสนอทิศทางการศึกษาต่อไปเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้งและครอบคลุมมากขึ้น ดังนี้

- 1) เพิ่มตัวแปรด้านการกำกับตนเองในการเรียนรู้ (Self-Regulated Learning) เนื่องจาก ATT เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูง หากเพิ่มตัวแปรด้าน self-regulation เช่น การตั้งเป้าหมายการเรียนรู้ การจัดการเวลา หรือความเพียรในการเรียนรู้ อาจช่วยอธิบายพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ได้ลึกซึ้งขึ้น โดยเฉพาะในบริบทของ e-learning ซึ่งต้องอาศัยวินัยส่วนบุคคลสูง
- 2) ขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังแผนกอื่นของธนาคารหรือองค์กรสถาบันการเงินอื่น การจำกัดกลุ่มตัวอย่างเฉพาะพนักงาน HR ของธนาคารกสิกรไทย ทำให้ข้อสรุปอาจไม่ครอบคลุมหน่วยงานอื่น การศึกษากลุ่มงานที่หลากหลาย เช่น สายปฏิบัติการ, สายงานวิเคราะห์ความเสี่ยง หรือพนักงานสาขา อาจให้ภาพรวมพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ขององค์กรสถาบันการเงินที่กว้างขึ้น
- 3) ศึกษาปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) เนื่องจากผลวิจัยพบว่า OS มีบทบาทสำคัญ การศึกษาต่อไปอาจพิจารณาบทบาทของวัฒนธรรมองค์กร เช่น ความโปร่งใส, ความร่วมมือ, หรือการเปิดรับนวัตกรรม ซึ่งอาจเป็นพื้นฐานที่หล่อหลอมพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีของบุคลากร
- 4) วิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสำรวจแรงจูงใจและประสบการณ์การใช้งานจริง แม้ผลเชิงปริมาณให้ภาพรวมที่ชัดเจน แต่การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือสนทนากลุ่มอาจช่วยเปิดเผยมิติด้านประสบการณ์ ความรู้สึกต่อระบบ ปัญหาที่พบ และแรงจูงใจภายในของบุคลากร ทำให้ได้ insight สำหรับออกแบบ e-learning ที่ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จุฑารัตน์ ปินทะแพทย์ ชุติวรรณ โชติวงศ์ และวริญญา สามงามทอง. (2564). ปัจจัยการเรียนรู้และการเปิดรับผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ กรณีศึกษา : นักศึกษาโครงการทุนทวีภาคีระดับปริญญาตรี บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด. วารสารพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม, 1(2), 56-67
- เต็มเพชร สุขคนาภิบาล. (2554). การพัฒนาโปรแกรมการเสริมประสบการณ์การเรียนรู้วิชาเทเบิลเทนนิสโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งเสริมผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักศึกษาปริญญาบัณฑิต. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชพงศ์ เศรษฐบุตร และ อัครเดช เกตุผู้นำ. (2564). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความตั้งใจใช้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19: การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 7(2), 155-166.
- ธนาคารกสิกรไทย. (2559). นโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร. ธนาคารกสิกรไทย.
- ประภัสรา เนียมรุ่ง. (2560). ปัจจัยความพร้อมของพนักงานและขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ E-Learning กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- มณีเชษฐ นิธิพงษ์พาณิชย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ได้รับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning). การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วรรณวิสา แยมเกตุ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภาคภูมิ สังขพิทักษ์. (2568). ทศนคติในการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตจังหวัดอุบลราชธานี. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 13(1), 87-97.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Arkorful, V., & Abaidoo, N. (2015). The role of e-learning, advantages and disadvantages of its adoption in higher education. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 12(1), 29-42.
- Chu, T. H., & Chen, Y. Y. (2016). With good we become good: Understanding e-learning adoption by theory of planned behavior and group influences. *Computers & Education*, 92-93, 37-52.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565-573.
- Valverde-Berrococo, J., Garrido-Arroyo, M. D. C., Burgos-Videla, C., & Morales-Cevallos, M. B. (2020). Trends in educational research about e-learning: A systematic literature review (2009–2018). *Sustainability*, 12(12), 5153.
- Liaw, S. S., & Huang, H. M. (2013). Perceived satisfaction, perceived usefulness and interactive learning environments as predictors to self-regulation in e-learning environments. *Computers & Education*, 60(1), 14-24.
- Park, J. H., & Choi, H. J. (2009). Factors influencing adult learners' decision to drop out or persist in online learning. *Journal of Educational Technology & Society*, 12(4), 207-217.
- Saadé, R. G., & Kira, D. (2007). Mediating the impact of technology usage on perceived ease of use by anxiety. *Computers & Education*, 49(4), 1189-1204.
- Sánchez, R. A., & Hueros, A. D. (2010). Motivational factors that influence the acceptance of Moodle using TAM. *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1632-1640.
- Teo, T. (2011). Factors influencing teachers' intention to use technology: Model development and test. *Computers & Education*, 57(4), 2432-2440.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2025 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).