

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของวิทยากรภายในและผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย และเปรียบเทียบความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย และเพื่อพัฒนาเกณฑ์ในการเลือกวิธีการฝึกอบรม ของวิทยากรภายในของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยมีขั้นตอน และรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. วิทยากรภายในของธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 15 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยทุน จำกัด (มหาชน) ธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ธนาคารแหลมทอง จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครธน จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารสหธนาคาร จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีประสบการณ์ในการเป็นวิทยากรของแต่ละรายวิชามาแล้วอย่างน้อย 2 ปี หรืออย่างน้อย 5 ครั้ง

2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 15 แห่ง เช่นเดียวกับวิทยากรภายใน ซึ่งเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมในหลักสูตรที่กำหนดมาแล้วไม่เกิน 1 ปี นับจากวันสิ้นสุดการอบรม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 503 คน ได้มาโดย

1. ผู้วิจัยจัดกลุ่มหลักสูตรการฝึกอบรมที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 4 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ หลักสูตรสมุหบัญชีสาขา หลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น และหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ

2. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นวิทยากรภายในธนาคาร มีจำนวน 211 คน โดยผู้วิจัยได้รับรายชื่อวิทยากรภายใน จากธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 11 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยทุน จำกัด (มหาชน) ธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารสหธนาคาร จำกัด (มหาชน) จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย วิทยากรของแต่ละธนาคารตามหลักสูตรการฝึกอบรมทั้ง 4 หลักสูตร

3. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวน 292 คน โดยผู้วิจัยได้รับรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมของธนาคาร จำนวน 11 แห่ง เช่นเดียวกับวิทยากรภายใน จากนั้นใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละธนาคารตามหลักสูตรการฝึกอบรมทั้ง 4 หลักสูตร

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มี 2 ชุด ได้แก่

ก. แบบสอบถามสำหรับวิทยากรภายใน แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับวิทยากรภายใน มีลักษณะเป็นแบบเติมคำ และเลือกคำตอบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- อายุ

- เพศ

- ระดับการศึกษาสูงสุด
- ประสบการณ์ในการเป็นวิทยากรภายในของธนาคาร
- จำนวนครั้งที่ เป็นวิทยากรภายในของธนาคาร
- หลักสูตรที่ได้ผ่านการฝึกอบรมของธนาคาร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของวิทยากรภายใน แบ่งเป็น

- ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้วิธีการฝึกอบรม จำนวน 15 วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 4 หลักสูตร 20 รายวิชา ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 4 สเตล คือ เหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย และไม่เหมาะสม

- ความคิดเห็นเกี่ยวกับเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 8 ข้อ จำแนกตามรายวิชา และมีลักษณะเป็นแบบเลือกคำตอบ และเติมคำ

ข. แบบสอบถามสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีลักษณะเป็นแบบเติมคำ และเลือกคำตอบโดยมีรายละเอียด ดังนี้

- อายุ
- เพศ
- ระดับการศึกษาสูงสุด
- หลักสูตรที่ได้ผ่านการฝึกอบรมของธนาคาร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการเลือกใช้ วิธีการฝึกอบรม จำนวน 15 วิธีการฝึกอบรม ที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 4 หลักสูตร 20 รายวิชา ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 4 สเตล คือ เหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย และไม่เหมาะสม

## 2) วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสาร หนังสือ โครงสร้างหลักสูตรของธนาคารพาณิชย์ไทยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

1.2 ส่งจดหมายขอความร่วมมือไปยังหัวหน้าศูนย์ฝึกอบรม เพื่อรวบรวมโครงสร้างหลักสูตร และแผนการอบรมประจำปี 2538-2539 โดยมีจุดประสงค์เพื่อวิเคราะห์ลักษณะของหลักสูตรที่เหมือนกัน ของธนาคารพาณิชย์ไทย ทั้ง 15 แห่ง เพื่อกำหนดหลักสูตรที่จะใช้เป็นประเด็นหลักในการทำวิจัย ซึ่งได้แก่ หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ หลักสูตรสมุหบัญชีสาขา หลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น หลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ

1.3 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ในหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ หลักสูตรสมุหบัญชีสาขา หลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น หลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ

1.4 วิเคราะห์หลักสูตร จำแนกตามรายวิชา จำนวน 20 รายวิชา ดังนี้ จากหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ จำนวน 6 รายวิชา หลักสูตรสมุหบัญชีสาขา จำนวน 3 รายวิชา หลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น จำนวน 8 รายวิชา หลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ จำนวน 3 รายวิชา

1.5 สัมภาษณ์วิทยากรภายในของธนาคารพาณิชย์ไทย 7 ธนาคาร จำนวน 31 คน เกี่ยวกับการเลือกใช้วิธีการฝึกอบรม และเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย เพื่อนำมากำหนดขอบเขตในการสร้างแบบสอบถาม

1.6 นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1.1 ข้อ 1.2 ข้อ 1.3 ข้อ 1.4 และข้อ 1.5 มาสร้างเป็นแบบสอบถาม

## 3) การหาความตรงตามเนื้อหา (content validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมจากราชการ และสถาบันการศึกษา จำนวน 4 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมจาก

ธนาคารพาณิชย์ของไทย จำนวน 4 คน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และความเหมาะสมของสำนวนภาษา

หลังจากนั้นนำผลที่ได้มาพิจารณาร่วมกับอาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัย เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

#### 4) การทดลองใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับวิทยากรภายในของธนาคาร จำนวน 8 คน (หลักสูตรละ 2 คน) และผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 8 คน (หลักสูตรละ 2 คน) จากนั้น นำแบบสอบถามจากการทดลองใช้มาแก้ไข และเพิ่มเติมให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) ผู้วิจัยส่งจดหมายขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มอบให้หัวหน้าศูนย์ฝึกอบรมเพื่อขออนุมัติในการส่งแบบสอบถาม

2) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้แก่วิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 503 ชุด โดยธนาคารพาณิชย์ทั้ง 11 แห่ง ได้แต่งตั้งผู้ประสานงาน จำนวน 11 คน เพื่อติดต่อกับผู้วิจัย 2 ลักษณะ คือ

- ผู้ประสานงาน ได้เป็นผู้นำส่ง และรับคืนแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง และนำมาให้แก่ผู้วิจัย

- ผู้ประสานงาน ได้ให้รายชื่อตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่างแก่ผู้วิจัย และผู้วิจัยได้นำส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยตรง แล้วให้กลุ่มตัวอย่างส่งกลับคืนทางไปรษณีย์ โดยผู้วิจัยกำหนดรับแบบสอบถามคืนภายใน 4 สัปดาห์

3) แบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวน 464 ชุด โดยแบ่งเป็น

- วิทยากรภายใน จำนวน 195 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.41 ของแบบสอบถามทั้งหมด ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ โดยพิจารณาว่าได้ตอบครบทุกข้อ มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ สามารถใช้ในการวิจัยได้ จำนวน 181 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.78 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่ง ที่ได้รับคืน จำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม  
ที่ใช้ได้ของวิทยากรภายใน จำแนกตามหลักสูตรฝึกอบรม

วิทยากรภายใน	จำนวนแบบสอบถาม		แบบสอบถามที่ใช้ได้	
	ที่ส่ง	ที่ได้รับคืน	จำนวน	ร้อยละ
1. ปฐมนิเทศพนักงานใหม่	61	58	53	86.88
2. สมุหบัญชีสาขา	52	50	44	84.61
3. เจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น	65	60	59	90.76
4. การบริการเพื่อความประทับใจ	33	27	25	75.75
รวม	211	195	181	85.78

- ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 269 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.12 ของแบบ  
สอบถามทั้งหมด ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ โดยพิจารณาว่าได้ตอบครบทุกข้อ มีแบบ  
สอบถามที่สมบูรณ์ สามารถใช้ในการวิจัยได้ จำนวน 247 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 84.58 ดัง  
แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่ง ที่ได้รับคืน จำนวนและร้อยละของแบบสอบถาม  
ที่ใช้ได้ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำแนกตามหลักสูตรฝึกอบรม

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	จำนวนแบบสอบถาม		แบบสอบถามที่ใช้ได้	
	ที่ส่ง	ที่ได้รับคืน	จำนวน	ร้อยละ
1. ปฐมนิเทศพนักงานใหม่	90	82	78	86.66
2. สมุหบัญชีสาขา	71	62	55	77.46
3. เจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น	82	79	72	87.80
4. การบริการเพื่อความประทับใจ	49	46	42	85.71
รวม	292	269	247	84.58

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็น แบ่งเป็น

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ของรายวิชาในหลักสูตรปริญญานิเทศน์พนักงานใหม่ หลักสูตรสมุหบัญชีสาขา หลักสูตรเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้อระดับต้น และหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม โดยจำแนกตามหลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรปริญญานิเทศน์พนักงานใหม่ หลักสูตรสมุหบัญชี หลักสูตรเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้อระดับต้น และหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมโดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ของรายวิชาในหลักสูตรปริญญานิเทศน์พนักงานใหม่ หลักสูตรสมุหบัญชีสาขา หลักสูตรเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้อระดับต้น และหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และให้นำหนักคะแนนตามการจัดอันดับ

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม โดยจำแนกตามหลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรปริญญานิเทศน์พนักงานใหม่ หลักสูตรสมุหบัญชีสาขา หลักสูตรเจ้าหน้าที่สิ้นเชื้อระดับต้น และหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และให้นำหนักคะแนนตามการจัดอันดับ

#### เกณฑ์ในการให้คะแนน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเติมคำ และเลือกคำตอบ การวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอค่าความถี่ และค่าร้อยละ จึงไม่มีการให้คะแนน

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็น แบ่งเป็น

2.1 ความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 4 อันดับ คือ

ไม่เหมาะสม	ได้แก่	หมายเลข 1	ให้ 1 คะแนน
เหมาะสมน้อย	ได้แก่	หมายเลข 2	ให้ 2 คะแนน
เหมาะสมปานกลาง	ได้แก่	หมายเลข 3	ให้ 3 คะแนน
เหมาะสมมาก	ได้แก่	หมายเลข 4	ให้ 4 คะแนน

เกณฑ์ในการตัดสินคะแนนเฉลี่ย มีดังนี้

1.00-1.49	หมายความว่า	เป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสม
1.50-2.49	หมายความว่า	เป็นวิธีการที่เหมาะสมน้อย
2.50-3.49	หมายความว่า	เป็นวิธีการที่เหมาะสมปานกลาง
3.50-4.00	หมายความว่า	เป็นวิธีการที่เหมาะสมมาก

2.2 ความคิดเห็นของวิทยากรภายในเกี่ยวกับเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกคำตอบ และเติมค่าการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอค่าความถี่ และให้นำหนักคะแนนตามการจัดอันดับ ดังนี้

อันดับที่ 1	ให้นำหนักมีค่าเป็นคะแนนเท่ากับ 8
อันดับที่ 2	ให้นำหนักมีค่าเป็นคะแนนเท่ากับ 7
อันดับที่ 3	ให้นำหนักมีค่าเป็นคะแนนเท่ากับ 6
อันดับที่ 4	ให้นำหนักมีค่าเป็นคะแนนเท่ากับ 5
อันดับที่ 5	ให้นำหนักมีค่าเป็นคะแนนเท่ากับ 4
อันดับที่ 6	ให้นำหนักมีค่าเป็นคะแนนเท่ากับ 3
อันดับที่ 7	ให้นำหนักมีค่าเป็นคะแนนเท่ากับ 2
อันดับที่ 8	ให้นำหนักมีค่าเป็นคะแนนเท่ากับ 1

แล้วให้นำน้ำหนักคะแนน คูณด้วยความถี่ในแต่ละช่องของการเลือก นำผลคูณที่ได้ในแต่ละช่องบวกเข้าด้วยกัน ก็จะได้คะแนนรวมของสิ่งที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมแต่ละแถว และแถวที่มีคะแนนรวมสูงสุด ถือว่าเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมอันดับหนึ่ง แถวที่มีคะแนนรวมลดหลั่นกันลงมา ก็จะเป็นเกณฑ์ที่ใช้เป็นอันดับต่อมาตามลำดับ