

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นบทสรุปการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย
3. เพื่อศึกษาเกณฑ์สำหรับการเลือกวิธีการฝึกอบรมของวิทยากรภายในของธนาคารพาณิชย์ไทย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ วิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ หลักสูตรสมุหบัญชีสาขา หลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น และหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ ของธนาคาร 11 แห่ง จำแนกเป็นวิทยากรภายใน จำนวน 181 คน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 247 คน รวมทั้งสิ้น 428 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม 2 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 สำหรับวิทยากรภายใน แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับวิทยากรภายใน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของวิทยากรภายในเกี่ยวกับ

2.1 การเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย เป็นคำถามมาตราส่วนประเมินค่า

2.2 เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย เป็นคำถามแบบเลือกคำตอบ และเติมคำ

ชุดที่ 2 สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า

ผู้วิจัยหาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมจากส่วนราชการและสถาบันการศึกษา จำนวน 4 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมจากธนาคารพาณิชย์ของไทย จำนวน 4 คน พิจารณาตรวจแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามให้ครอบคลุมรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม แล้วนำไปทดลองใช้กับวิทยากรภายในของธนาคาร จำนวน 8 คน (หลักสูตรละ 2 คน) และผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 8 คน (หลักสูตรละ 2 คน) เพื่อตรวจสอบสำนวนและความสมบูรณ์ หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 503 คน ได้แบบสอบถามคืน จำนวน 464 ชุด โดยแบ่งเป็น วิทยากรภายใน จำนวน 195 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.41 เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วปรากฏว่า เป็นแบบสอบถามที่ใช้ได้ จำนวน 181 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.78 และเป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 269 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.12 เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วปรากฏว่า เป็นแบบสอบถามที่ใช้ได้ จำนวน 247 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.58

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) คำนวณหาค่าทางสถิติ ดังนี้

1. ค่าความถี่ และค่าร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการที่เคยใช้ และความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม
3. ค่าความถี่ และค่าน้ำหนักคะแนนตามการจัดอันดับของความคิดเห็นที่มีต่อเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรม

สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยจำแนกตามหลักสูตรการฝึกอบรม และวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ผู้วิจัยขอสรุปผลด้วยตารางต่อไปนี้

หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	ระดับความเหมาะสม	วิธีการฝึกอบรม
1. มีความรู้เกี่ยวกับประวัติและโครงสร้างการบริหารงานของธนาคาร	มาก ปานกลาง	- การบรรยาย - การสอนงาน กลุ่มสัมพันธ์ การระดมสมอง การดูงานนอกสถานที่ การอภิปรายกลุ่ม กรณีศึกษา หมุนเวียนงาน การสัมมนา การสาธิต การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การฝึกอบรมเพื่อรู้เรารู้เรา เกม การแสดงบทบาทสมมติ การฝึกปฏิบัติ

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	ระดับความ เหมาะสม	วิธีการฝึกอบรม
2. มีความรู้เกี่ยวกับบริการต่างๆ ของ ธนาคาร	มาก ปานกลาง น้อย	- การบรรยาย - กรณีศึกษา การสาธิต การฝึกปฏิบัติ การทวนเวียนงาน การสอนงาน การดู งานนอกสถานที่ การอภิปรายกลุ่ม การ สัมมนา การระดมสมอง การฝึกอบรม โดยลงมือปฏิบัติงาน บทบาทสมมติ - กลุ่มสัมพันธ์ เกม การฝึกอบรมเพื่อรู้เขา รู้เรา
3. มีความรู้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ในการทำงาน	มาก ปานกลาง น้อย	- กลุ่มสัมพันธ์ - เกม การระดมสมอง การบรรยาย การ ฝึกปฏิบัติ การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การ แสดงบทบาทสมมติ กรณีศึกษา การ อภิปรายกลุ่ม การสัมมนา การฝึกอบรม โดยลงมือปฏิบัติงาน การสาธิต - การสอนงาน การทวนเวียนงาน การดู งานนอกสถานที่
4. มีความรู้ในการมีบุคลิกภาพที่ เหมาะสม	ปานกลาง น้อย	- การสาธิต การบรรยาย การฝึกปฏิบัติ แสดงบทบาทสมมติ กรณีศึกษา เกม การ ระดมสมอง กลุ่มสัมพันธ์ การอภิปราย กลุ่ม การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การฝึก อบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสัมมนา - การดูงานนอกสถานที่ การทวนเวียน งาน การสอนงาน

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	ระดับความ เหมาะสม	วิธีการฝึกอบรม
5. มีทักษะในการทำงานเป็นทีม	มาก ปานกลาง	- กลุ่มสัมพันธ์ - การอภิปรายกลุ่ม การระดมสมอง เกม การฝึกปฏิบัติ การแสดงบทบาทสมมติ กรณีศึกษา การบรรยาย การฝึกอบรมเพื่อรู้ เข้าใจเรา การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสาธิต การสัมมนา การทวนเวียน การ สอนงาน
	น้อย	- การดูงานนอกสถานที่
6. มีความรู้ในเรื่องสวัสดิการของ พนักงาน	มาก ปานกลาง น้อย	- การบรรยาย - กรณีศึกษา การสัมมนา - การระดมสมอง การอภิปรายกลุ่ม การ สอนงาน กลุ่มสัมพันธ์ การฝึกอบรมโดยลง มือปฏิบัติงาน การทวนเวียนงาน การ สาธิต การฝึกอบรมเพื่อรู้เข้าใจเรา การแสดง บทบาทสมมติ การดูงานนอกสถานที่ เกม การฝึกปฏิบัติ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หลักสูตรสมุหบัญชีสาขา

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	ระดับความ เหมาะสม	วิธีการฝึกอบรม
1. มีความรู้เกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของสมุหบัญชี	มาก	- การบรรยาย
	ปานกลาง	- กรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติ การสอนงาน การระดมสมอง การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสาธิต กลุ่มสัมพันธ์ การสัมมนา การทบทวนเรียนงาน การอภิปรายกลุ่ม บทบาทสมมติ การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การดูงานนอกสถานที่
	น้อย	- เกม
2. มีทักษะในการทำรายงานบัญชีของสาขา	มาก	- การบรรยาย การฝึกปฏิบัติ
	ปานกลาง	- การสอนงาน กรณีศึกษา การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสาธิต การระดมสมอง การทบทวนเรียนงาน การแสดงบทบาทสมมติ การสัมมนา การอภิปรายกลุ่ม การดูงานนอกสถานที่
	น้อย	- กลุ่มสัมพันธ์ การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา เกม
3. มีความรู้ทางการตลาดและการให้บริการที่ดี	ปานกลาง	- ทั้ง 15 วิธี ได้แก่ การบรรยาย กรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติ การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การแสดงบทบาทสมมติ กลุ่มสัมพันธ์ การสอนงาน การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติ การสาธิต การระดมสมอง การดูงานนอกสถานที่ การอภิปรายกลุ่ม การสัมมนา เกม การทบทวนเรียนงาน

หลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	ระดับความ เหมาะสม	วิธีการฝึกอบรม
1. มีความรู้เกี่ยวกับงานด้านสินเชื่อ ของธนาคาร	มาก	- การบรรยาย
	ปานกลาง	- กรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติ การฝึกอบรม โดยลงมือปฏิบัติงาน การสอนงาน การ อภิปรายกลุ่ม การระดมสมอง การหมุน เวียนงาน การสัมมนา กลุ่มสัมพันธ์
	น้อย	- การสาธิต การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การดูงานนอกสถานที่ การแสดงบทบาท สมมติ เกม
2. มีความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติ หน้าที่ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ สินเชื่อ	มาก	- การบรรยาย
	ปานกลาง	- กรณีศึกษา การหมุนเวียนงาน การ สัมมนา การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การ ฝึกปฏิบัติ กลุ่มสัมพันธ์ การอภิปราย กลุ่ม การสอนงาน การฝึกอบรมโดยลง มือปฏิบัติงาน การระดมสมอง การสาธิต
	น้อย	- การแสดงบทบาทสมมติ การดูงานนอก สถานที่ เกม
3. มีความรู้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการอำนวยความสะดวกของธนาคาร พาณิชย์	มาก	- การบรรยาย
	ปานกลาง	- กรณีศึกษา การฝึกอบรมโดยลงมือ ปฏิบัติงาน การระดมสมอง การฝึก ปฏิบัติ การสอนงาน การสาธิต การ อภิปรายกลุ่ม
	น้อย	- การสัมมนา กลุ่มสัมพันธ์ การฝึกอบรม เพื่อรู้เขารู้เรา การแสดงบทบาทสมมติ การ หมุนเวียนงาน การดูงานนอกสถานที่ เกม

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	ระดับความเหมาะสม	วิธีการฝึกอบรม
4. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ	มาก	- การบรรยาย กรณีศึกษา การระดมสมอง
	ปานกลาง	- การฝึกปฏิบัติ การอภิปรายกลุ่ม การสาธิต การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสอนงาน การหมุนเวียนงาน การสัมมนา การแสดงบทบาทสมมติ กลุ่มสัมพันธ์ การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา
	น้อย	- การดูงานนอกสถานที่ เกม
5. มีทักษะในการประเมินราคาหลักประกัน	มาก	- การบรรยาย
	ปานกลาง	- การฝึกปฏิบัติ กรณีศึกษา การดูงานนอกสถานที่ การสาธิต การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสอนงาน การหมุนเวียนงาน การระดมสมอง การอภิปรายกลุ่ม
	น้อย	- การสัมมนา การแสดงบทบาทสมมติ การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา กลุ่มสัมพันธ์ เกม
6. มีความรู้เกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร	มาก	- การบรรยาย
	ปานกลาง	- กรณีศึกษา การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การฝึกปฏิบัติ การสอนงาน การอภิปรายกลุ่ม การแสดงบทบาทสมมติ การระดมสมอง การสาธิต การสัมมนา การหมุนเวียนงาน การดูงานนอกสถานที่ การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา
	น้อย	- กลุ่มสัมพันธ์ เกม

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	ระดับความ	วิธีการฝึกอบรม
	เหมาะสม	
7. มีทักษะในการจัดทำนิติกรรม สัญญา	มาก	- การบรรยาย
	ปานกลาง	- การฝึกปฏิบัติ กรณีศึกษา การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสาธิต การสอนงาน การระดมสมอง การหมุนเวียนงาน เกม
	น้อย	- การอภิปรายกลุ่ม การสัมมนา การแสดงบทบาทสมมติ การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การดูงานนอกสถานที่ กลุ่มสัมพันธ์
8. มีความรู้ทางการบัญชีเพื่อ วิเคราะห์งบการเงิน	มาก	- การบรรยาย
	ปานกลาง	- กรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติ การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสาธิต การสอนงาน การระดมสมอง การอภิปรายกลุ่ม การแสดงบทบาทสมมติ การหมุนเวียนงาน กลุ่มสัมพันธ์
	น้อย	- การสัมมนา การดูงานนอกสถานที่ การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา เกม

หลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	ระดับความ เหมาะสม	วิธีการฝึกอบรม
1. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้ความ สำคัญของงานบริการ	มาก	- การบรรยาย
	ปานกลาง	- การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา กรณีศึกษา การสาธิต กลุ่มสัมพันธ์ การระดมสมอง การอภิปรายกลุ่ม การฝึกปฏิบัติ การฝึก อบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การแสดง บทบาทสมมติ เกม การสอนงาน การ สัมมนา
	น้อย	- การดูงานนอกสถานที่ การทบทวน งาน
2. มีทักษะในการให้บริการเพื่อสร้าง ความประทับใจ	ปานกลาง	- ทั้ง 15 วิธี ได้แก่ การแสดงบทบาท สมมติ กรณีศึกษา การสาธิต การ อภิปรายกลุ่ม การบรรยาย การฝึกอบรม โดยลงมือปฏิบัติงาน การฝึกปฏิบัติ เกม การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การสอนงาน กลุ่มสัมพันธ์ การดูงานนอกสถานที่ การ สัมมนา การระดมสมอง การทบทวน งาน
3. มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และ บริการต่าง ๆ ของธนาคาร	มาก	- การบรรยาย
	ปานกลาง	- การสอนงาน การทบทวนงาน การฝึก ปฏิบัติ การอภิปรายกลุ่ม กรณีศึกษา การ ดูงานนอกสถานที่ การฝึกอบรมโดยลงมือ ปฏิบัติงาน กลุ่มสัมพันธ์
	น้อย	- การสาธิต การระดมสมอง การสัมมนา การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การแสดง บทบาทสมมติ เกม

2. การศึกษาความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยจำแนกตามหลักสูตรการฝึกอบรม ผู้วิจัย ขอสรุปผลด้วยตารางต่อไปนี้

หลักสูตรการฝึกอบรม

หลักสูตรการฝึกอบรม	ระดับความเหมาะสม	วิธีการฝึกอบรม
1. ปฐมนิเทศพนักงานใหม่	ปานกลาง	- การบรรยาย กลุ่มสัมพันธ์ กรณีศึกษา การระดมสมอง การอภิปรายกลุ่ม การสาธิต การฝึกปฏิบัติ เกม การแสดงบทบาทสมมติ การสัมมนา การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน
	น้อย	- การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การสอนงาน การทวนเวียนงาน การดูงาน นอกสถานที่
2. สมุหบัญชีสาขา	มาก	- การบรรยาย
	ปานกลาง	- การฝึกปฏิบัติ กรณีศึกษา การสอนงาน การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสาธิต การระดมสมอง การแสดงบทบาทสมมติ กลุ่มสัมพันธ์ การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การสัมมนา การทวนเวียนงาน การอภิปรายกลุ่ม การดูงานนอกสถานที่
	น้อย	- เกม

หลักสูตรการฝึกอบรม	ระดับความ เหมาะสม	วิธีการฝึกอบรม
3. เจ้าหน้าที่สิ้นเชื้อระดับต้น	มาก	- การบรรยาย
	ปานกลาง	- กรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติ การฝึก อบรมโดยลงมือปฏิบัติ การสอนงาน การ ระดมสมอง การสาธิต การอภิปรายกลุ่ม การหมุนเวียนงาน การสัมมนา
	น้อย	- การแสดงบทบาทสมมติ กลุ่มสัมพันธ์ การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การดูงานนอก สถานที่ เกม
4. การบริการเพื่อความประทับใจ	มาก	- การบรรยาย
	ปานกลาง	- กรณีศึกษา การอภิปรายกลุ่ม การฝึก ปฏิบัติ การสาธิต การสอนงาน การฝึก อบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การฝึกอบรม เพื่อรู้เขารู้เรา กลุ่มสัมพันธ์ การแสดง บทบาทสมมติ การระดมสมอง การดูงาน นอกสถานที่ เกม การหมุนเวียนงาน การสัมมนา

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยจำแนกตามหลักสูตรการฝึกอบรม และวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ผู้วิจัยขอสรุปผลด้วยตารางต่อไปนี้

หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	ความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05		
	จำนวนวิธี	วิทยากรภายในเห็นว่าเหมาะสมมากกว่า	ผู้เข้า เห็นว่าเหมาะสมมากกว่า
1. มีความรู้เกี่ยวกับประวัติและโครงสร้างการบริหารงานของธนาคาร	12	การบรรยาย	กลุ่มสัมพันธ์ การอภิปรายกลุ่ม กรณีศึกษา การทบทวนเรียนงาน การสัมมนา การสาธิต การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสัมมนาการฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา เกม การแสดงบทบาทสมมติ การฝึกปฏิบัติ
2. มีความรู้เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคาร	6	การดูงานนอกสถานที่	การสาธิต การสอนงาน การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน กลุ่มสัมพันธ์ เกม
3. มีความรู้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	5	การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน	การอภิปรายกลุ่ม การสัมมนา การสอนงาน การทบทวนเรียนงาน
4. มีความรู้ในการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	7	การสาธิต การบรรยาย การแสดงบทบาทสมมติ เกม	กลุ่มสัมพันธ์ การดูงานนอกสถานที่ การสอนงาน
5. มีทักษะในการทำงานเป็นทีม	4	-	กลุ่มสัมพันธ์ การอภิปรายกลุ่ม การระดมสมอง การดูงานนอกสถานที่
6. มีความรู้ในเรื่องสวัสดิการของพนักงาน	9	-	การสัมมนา การอภิปรายกลุ่ม การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสาธิต การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การแสดงบทบาทสมมติ การดูงานนอกสถานที่ เกม การฝึกปฏิบัติ

หลักสูตรสมุหบัญชี

วัตถุประสงค์ของการ ฝึกอบรม	ความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05		
	จำนวน วิธี	วิทยาการภายในเห็นว่า เหมาะสมมากกว่า	ผู้เข้า เห็นว่าเหมาะสมมากกว่า
1. มีความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ และความรับผิดชอบของ สมุหบัญชี	12	-	การสอนงาน การระดมสมอง การ ฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การ สาธิต กลุ่มสัมพันธ์ การสัมมนา การ หมุนเวียนงาน การอภิปราย การ แสดงบทบาทสมมติ การฝึกอบรม เพื่อรู้เขารู้เรา การดูงานนอกสถานที่ เกม
2. มีทักษะในการทำ รายงานบัญชีของสาขา	13	การฝึกปฏิบัติ การบรรยาย	การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสาธิต การระดมสมอง การหมุน เวียนงาน การแสดงบทบาทสมมติ การสัมมนา การอภิปรายกลุ่ม การดู งานนอกสถานที่ กลุ่มสัมพันธ์ การ ฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา เกม
3. มีความรู้ทางการตลาด และการให้บริการที่ดี	8	การฝึกปฏิบัติ	กลุ่มสัมพันธ์ การสอนงาน การสาธิต การระดมสมอง การอภิปรายกลุ่ม การสัมมนา การหมุนเวียนงาน

หลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น

วัตถุประสงค์ของการ ฝึกอบรม	จำนวน วิธี	ความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05	
		วิทยากรภายในเห็นว่า เหมาะสมมากกว่า	ผู้เข้าฯ เห็นว่าเหมาะสมมากกว่า
1. มีความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านสินเชื่อของธนาคาร	8	การบรรยาย	การระดมสมอง การหมุนเวียนงาน การสัมมนา กลุ่มสัมพันธ์ การสาธิต การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การ แสดงบทบาทสมมติ
2. มีความรู้เกี่ยวกับ คุณสมบัติ หน้าที่ และ ความรับผิดชอบของ เจ้า หน้าที่สินเชื่อ	11	การบรรยาย	กรณีศึกษา การฝึกอบรมเพื่อรู้เขา รู้ เรา การฝึกปฏิบัติ กลุ่มสัมพันธ์ การ ฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การ ระดมสมอง การสาธิต การแสดง บทบาทสมมติ การดูงานนอกสถานที่ เกม
3. มีความรู้ในกฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก สินเชื่อของธนาคาร พาณิชย์	10	-	การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การระดมสมอง การฝึกปฏิบัติ การ สอนงาน การอภิปรายกลุ่ม การ สัมมนา การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การหมุนเวียนงาน การดูงานนอก สถานที่ เกม
4. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ การวิเคราะห์สินเชื่อ	8	การบรรยาย	การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสอนงาน การหมุนเวียนงาน การ สัมมนา กลุ่มสัมพันธ์ การฝึกอบรม เพื่อรู้เขารู้เรา การดูงานนอกสถานที่ เกม
5. มีทักษะในการประเมิน ราคาหลักประกัน	6	การบรรยาย การฝึกปฏิบัติ	การแสดงบทบาทสมมติ การฝึก อบรมเพื่อรู้เขารู้เรา กลุ่มสัมพันธ์ เกม

วัตถุประสงค์ของการ ฝึกอบรม	จำนวน วิธี	ความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05	
		วิทยาการภายในเห็นว่า เหมาะสมมากกว่า	ผู้เข้าฯ เห็นว่าเหมาะสมมากกว่า
6. มีความรู้เกี่ยวกับการ บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคาร	8	การบรรยาย	การฝึกปฏิบัติ การสอนงาน การ ระดมสมอง การสาธิต การสัมมนา การหมุนเวียนงาน การฝึกอบรมเพื่อ รู้เขารู้เรา
7. มีทักษะในการจัดทำ นิติกรรมสัญญา	11	การบรรยาย	การฝึกปฏิบัติ กรณีศึกษา การฝึก อบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสาธิต การสอนงาน การอภิปรายกลุ่ม การ สัมมนา การแสดงบทบาทสมมติ การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา กลุ่ม สัมพันธ์
8. มีความรู้ทางการบัญชี เพื่อวิเคราะห์งบการเงิน	12	การบรรยาย การดูงานนอกสถานที่	การฝึกปฏิบัติ การฝึกอบรมโดยลงมือ ปฏิบัติงาน การสาธิต การสอนงาน การระดมสมอง การอภิปรายกลุ่ม กลุ่มสัมพันธ์ การสัมมนา การฝึก อบรมเพื่อรู้เขารู้เรา เกม

หลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ

วัตถุประสงค์ของการ ฝึกอบรม	จำนวน วิธี	ความคิดเห็นที่ต่างกันอย่างน้อยสำคัญที่ระดับ .05	
		วิทยากรภายในเห็นว่า เหมาะสมมากกว่า	ผู้เข้า เห็นว่าเหมาะสมมากกว่า
1. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้ ความสำคัญของงาน บริการ	8	การระดมสมอง การ แสดงบทบาทสมมติ เกม	การบรรยายการฝึกปฏิบัติ การสัมมนา การดูงานนอกสถานที่ การทบทวนเวียนงาน
2. มีทักษะในการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจ	10	การแสดงบทบาทสมมติ การสาธิต การอภิปราย กลุ่ม	กรณีศึกษา การฝึกอบรมโดยลงมือ ปฏิบัติงาน การฝึกปฏิบัติ การฝึก อบรมเพื่อรู้เขารู้เรา กลุ่มสัมพันธ์ การดูงานนอกสถานที่ การสัมมนา
3. มีความรู้เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ และบริการ ต่างๆ ของธนาคาร	8	-	การทบทวนเวียนงาน กรณีศึกษา การดู งานนอกสถานที่ การฝึกอบรมโดยลง มือปฏิบัติงาน กลุ่มสัมพันธ์ การสาธิต การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การแสดงบทบาทสมมติ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยจำแนกตามหลักสูตรการฝึกอบรม ผู้วิจัยขอสรุปผลด้วยตารางต่อไปนี้

ความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05			
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	จำนวนวิธี	วิทยากรภายในเห็นว่าเหมาะสมมากกว่า	ผู้เข้า เห็นว่าเหมาะสมมากกว่า
1. ปฐมนิเทศพนักงานใหม่	12	การบรรยาย	กลุ่มสัมพันธ์ การอภิปรายกลุ่ม การสาธิต การฝึกปฏิบัติ เกม การสัมมนา การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การฝึกอบรมเพื่อรู้เรา รู้เขา รู้เรา การสอนงาน การหมุนเวียนงาน การดูงานนอกสถานที่
2. สมุหบัญชีสาขา	13	การบรรยาย	การสอนงาน การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสาธิต การระดมสมอง การแสดงบทบาทสมมติ กลุ่มสัมพันธ์ การฝึกอบรมเพื่อรู้เรา รู้เขา รู้เรา การสัมมนา การหมุนเวียนงาน การอภิปรายกลุ่ม การดูงานนอกสถานที่ เกม
3. เจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น	14	การบรรยาย	การฝึกปฏิบัติ การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสอนงาน การระดมสมอง การสาธิต การอภิปรายกลุ่ม การหมุนเวียนงาน การสัมมนา การแสดงบทบาทสมมติ กลุ่มสัมพันธ์ การฝึกอบรมเพื่อรู้เรา รู้เขา รู้เรา การดูงานนอกสถานที่ เกม

ความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05			
วัตถุประสงค์ของการ นิกอบรม	จำนวน วิธี	วิทยาการภายในเห็นว่า เหมาะสมมากกว่า	ผู้เข้า เห็นว่าเหมาะสมมากกว่า
4. การบริการเพื่อความ ประทับใจ	11	การอภิปรายกลุ่ม	กรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติ การ สาธิต การสอนงาน การนิกอบรม โดยลงมือปฏิบัติงาน การนิกอบรม เพื่อรู้เขารู้เรา กลุ่มสัมพันธ์ การดู งานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงาน การสัมมนา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5. ความคิดเห็นของวิทยากรภายใน เกี่ยวกับเกณฑ์หลัก และเกณฑ์รองที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยจำแนกตามหลักสูตรการฝึกอบรม และวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ผู้วิจัยขอสรุปผลด้วยตารางต่อไปนี้

หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	สิ่งที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรม	
	เกณฑ์หลัก	เกณฑ์รอง
1. มีความรู้เกี่ยวกับประวัติ และโครงสร้างการบริหารงานของธนาคาร	- วัตถุประสงค์ของรายวิชา	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้
2. มีความรู้เกี่ยวกับบริการต่างๆ ของธนาคาร	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้
3. มีความรู้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	- เนื้อหาวิชาด้านทัศนคติ	- เนื้อหาวิชาด้านทัศนคติ
4. มีความรู้ในการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	- วัตถุประสงค์ของรายวิชา	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้
5. มีทักษะในการทำงานเป็นทีม	- เนื้อหาวิชาด้านทักษะ	- ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีระดับตำแหน่งปฏิบัติการ - ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น
6. มีความรู้ในเรื่องสวัสดิการของพนักงาน	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้	- วัตถุประสงค์ของรายวิชา

หลักสูตรสมุหบัญชีสาขา

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	สิ่งที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรม	
	เกณฑ์หลัก	เกณฑ์รอง
1. มีความรู้เกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของสมุหบัญชี	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้	- ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีระดับตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น
2. มีทักษะในการทำรายงานบัญชีของสาขา	- เนื้อหาวิชาด้านทักษะ	- จำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 15-50 คน
3. มีความรู้ทางการตลาดและการให้บริการที่ดี	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้	- การประเมินผลทฤษฎี - การประเมินผลการปฏิบัติ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	สิ่งที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรม	
	เกณฑ์หลัก	เกณฑ์รอง
1. มีความรู้เกี่ยวกับงานด้านสินเชื่อของธนาคาร	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้
2. มีความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติหน้าที่ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้ - เนื้อหาวิชาด้านทัศนคติ
3. มีความรู้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์	- วัตถุประสงค์ของรายวิชา	- ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับตำแหน่งปฏิบัติการ
4. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้	- วัตถุประสงค์ของรายวิชา
5. มีทักษะในการประเมินราคาหลักประกัน	- เนื้อหาวิชาด้านทักษะ	- ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้ลงมือทำ
6. มีความรู้เกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร	- เนื้อหาวิชาด้านทัศนคติ	- วันที่ทำการฝึกอบรม เป็นวันจันทร์-วันศุกร์
7. มีทักษะในการจัดทำนิติกรรมสัญญา	- เนื้อหาวิชาด้านทักษะ	- ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับตำแหน่งปฏิบัติการ
8. มีความรู้ทางการบัญชี เพื่อวิเคราะห์งบการเงิน	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้	- เนื้อหาวิชาด้านทักษะ

หลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	สิ่งที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรม	
	เกณฑ์หลัก	เกณฑ์รอง
1. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้ความ สำคัญองงานบริการ	- วัตถุประสงค์ของราชาวิชา - วัตถุประสงค์ของหลักสูตร	- วันที่ทำการฝึกอบรมเป็นวัน จันทร์-วันศุกร์
2. มีทักษะในการให้บริการเพื่อสร้าง ความประทับใจ	- เนื้อหาวิชาด้านทัศนคติ	- จำนวนของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม 15-50 คน - ห้องฝึกอบรม
3. มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และ บริการต่าง ๆ ของธนาคาร	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้	- จำนวนของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม 15-50 คน - ห้องฝึกอบรม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6. ความคิดเห็นของวิทยากรภายใน เกี่ยวกับเกณฑ์หลัก และเกณฑ์รอง ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยจำแนกตามหลักสูตรการฝึกอบรม ผู้วิจัยขอสรุปผลด้วยตารางต่อไปนี้

หลักสูตรการฝึกอบรม	สิ่งที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรม	
	เกณฑ์หลัก	เกณฑ์รอง
1. ปฐมนิเทศพนักงานใหม่	- วัตถุประสงค์ของรายวิชา	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้
2. สมุหบัญชีสาขา	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้	- จำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 15-50 คน
3. เจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้	- เนื้อหาวิชาด้านความรู้
4. การบริการเพื่อความประทับใจ	- เนื้อหาวิชาด้านทัศนคติ	- ห้องฝึกอบรม

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายเป็น 2 ส่วน คือ การอภิปรายผลการวิจัยภาพรวมของทุกหลักสูตร และภาพย่อยที่แบ่งตามหลักสูตรการฝึกอบรม ซึ่งแต่ละส่วนจะประกอบไปด้วยการอภิปรายเกี่ยวกับความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม การเปรียบเทียบความคิดเห็นของทั้ง 2 กลุ่ม เกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม และเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรม ทั้งที่เป็นเกณฑ์หลัก และเกณฑ์รอง

1. การอภิปรายภาพรวมของทุกหลักสูตร

1.1 ความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม พิจารณาเห็นร่วมกันว่า วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมในระดับมาก คือ การบรรยาย เหตุผลที่ทั้งวิทยากร

ภายในและผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่า การบรรยายเหมาะสมระดับมาก อาจเป็นเพราะคุณลักษณะของการบรรยายที่ให้ประโยชน์ทั้งแก่ผู้เรียนและผู้สอน และเหมาะสมกับหลักสูตรต่าง ๆ มากกว่าวิธีอื่น ๆ เพราะการบรรยายเป็นวิธีการฝึกอบรมที่สามารถเสนอเนื้อหาสาระได้จำนวนมากในเวลาอันจำกัด และสามารถให้การฝึกอบรมแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้จำนวนมาก เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งในด้านการใช้เวลา และทรัพยากรอื่น ๆ อีกทั้งยังสามารถครอบคลุมเนื้อหาได้ตามหลักสูตรการฝึกอบรมที่กำหนด สามารถกำหนดเวลาในการฝึกอบรมให้เร็วหรือช้าได้ เป็นวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่ต้องการความรวดเร็ว เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานของธนาคารให้บรรลุเป้าหมาย

1.2 จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม พบว่า ทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้ หลักสูตรปฐมนิเทศ พนักงานใหม่ จำนวน 12 วิธีการ หลักสูตรสมุหบัญชีสาขา จำนวน 13 วิธีการ หลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น จำนวน 14 วิธีการ และหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ จำนวน 11 วิธีการ จากความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมทั้งหมดนี้ พบว่า วิทยากรเห็นว่า การบรรยายเป็นวิธีการที่เหมาะสมมากกว่าใน 3 หลักสูตร ยกเว้นหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ ซึ่งวิทยากรเห็นว่า การอภิปรายกลุ่มเหมาะสมมากกว่า ขณะที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่าวิธีอื่น ๆ เหมาะสมมากกว่า ความคิดเห็นที่แตกต่างกันนี้ หากพิจารณาในฐานะวิทยากร อาจอธิบายได้ว่า วิทยากรทุกคนมุ่งถ่ายทอดความรู้จึงต้องเห็นว่าการบรรยายซึ่งเป็นวิธีที่เอื้อต่อการถ่ายทอดความรู้จากวิทยากรไปสู่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด แต่เมื่อพิจารณาในฐานะผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอาจต้องการวิธีการอื่นที่เปิดโอกาสให้ตนเองได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ มาก ขึ้นกว่าการนั่งฟังเพียงอย่างเดียว เช่น การอภิปรายกลุ่ม การระดมสมอง การหมุนเวียนงาน ซึ่งเป็นวิธีการที่เห็นว่า มีความเหมาะสมมากกว่าเป็นส่วนใหญ่ และผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องการเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลายนอกจากการบรรยาย ต้องการมีบทบาทในการตัดสินใจหรือผลิตชิ้นงาน หรือร่วมในการทำอย่างใดอย่างหนึ่ง รวมทั้งต้องการแสดงความคิดเห็นของตนเอง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน

1.3 จากการศึกษาสิ่งที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เป็นเกณฑ์หลักและเกณฑ์รอง พบว่า ทุกหลักสูตรการฝึกอบรม วิทยากรภายในส่วนใหญ่ใช้เนื้อหาวิชาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การจัดหลักสูตรของธนาคารพาณิชย์ไทย ต้องการเน้นความชำนาญในการปฏิบัติงานในหน้าที่และเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามกฎระเบียบและนโยบายของธนาคาร รวมทั้งเสริมสร้างแนวคิดทางด้านการธนาคาร เพื่อพัฒนาและปรับปรุงงานที่ได้รับมอบหมาย อันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน จึงต้องมีการกำหนดเนื้อหาวิชา ที่ครอบคลุมและให้ความสำคัญในการประยุกต์ใช้หรือปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมในด้านเนื้อหาวิชาอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2524) และทองฟู ศิริวงศ์ (2536) กล่าวว่า ไม่ว่าจะใช้วิธีการฝึกอบรมในรูปแบบใด สิ่งที่ต้องพิจารณาควบคู่กันไป คือ เรื่องของเนื้อหาวิชา ขอบเขตของเนื้อหา และวิธีการที่จะถ่ายทอดเนื้อหาวิชานั้น ๆ ให้บุคคลอื่น และผลการวิจัยของ ชาญยุทธ พรหมประพัฒน์ (2533) พบว่า เกณฑ์ในการเลือกวิธีการฝึกอบรมในระดับมาก คือ เนื้อหาสาระของหลักสูตร และหัวข้อวิชา อีกทั้ง United Nation (1966) สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ชูระ ประवालพฤษ์ (2538) และ บุญเลิศ ไพรินทร์ (2538) ได้กล่าวถึง เกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกวิธีการฝึกอบรมจะต้องให้สอดคล้องกับเนื้อหาสาระในหลักสูตรด้วย

2. การอภิปรายภาพย่อยที่แบ่งตามหลักสูตรการฝึกอบรม

2.1 หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่

2.1.1 วิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม เห็นว่า วิธีการส่วนใหญ่เหมาะสมระดับปานกลาง 11 วิธี และเหมาะสมระดับน้อย 4 วิธี ส่วนวิธีการที่ได้รับการพิจารณาว่า มีความเหมาะสมสามอันดับแรก คือ การบรรยาย กลุ่มสัมพันธ์ และกรณีศึกษา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการจัดการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับธนาคารได้อย่างถูกต้อง บริการต่างๆ ของธนาคาร การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เพื่อนำไปปรับใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีกลยุทธ์การให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ดังนั้นวิธีการฝึกอบรมที่จะทำให้อบรมผู้ปฏิบัติงานดังกล่าว

คือ การให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ และความเข้าใจในระเบียบ หลักเกณฑ์ และ แนวปฏิบัติโดยทั่วไป และมีความรู้ความสามารถด้วยการเรียนรู้ภายใต้หลักการของการพึ่งพาอาศัยกัน ร่วมมือกัน และยังเกิดทักษะในการแก้ปัญหา วิเคราะห์ปัญหา และค้นหาสาเหตุของปัญหา ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ สถานการณ์จริง

2.1.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมของทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 12 วิธีการ โดยวิทยากรภายในเห็นว่า การบรรยาย เป็นวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมมากกว่า ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรม เห็นว่า วิธีการฝึกอบรมที่มีความเหมาะสมมากกว่า คือ กลุ่มสัมพันธ การอภิปรายกลุ่ม การสาธิต การฝึกปฏิบัติ เกม การสัมมนา การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การสอนงาน การหมุนเวียนงาน การดูงานนอกสถานที่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก วิทยากรภายในพิจารณาเห็นว่า การฝึกอบรมในหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ มีระยะเวลาที่จำกัดภายใน 1-2 วันเท่านั้น และมีเนื้อหาสาระส่วนใหญ่ในด้านความรู้ จึงทำให้กำหนดเวลาให้เร็วหรือซ้ำได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Odiorne (1970) กล่าวว่า ถ้าต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ควรจะใช้วิธีการฝึกอบรมแบบวิทยากรเป็นจุดศูนย์กลาง ได้แก่ การบรรยาย

ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรม เห็นว่า วิธีอื่น ๆ เหมาะสมมากกว่าอาจเป็น เพราะในการปฐมนิเทศต้องมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างวิทยากร และผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องการฝึกปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง มีการเรียนรู้งานที่หลากหลาย และต้องการเรียนรู้ความรู้สึก อารมณ์ และพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น จึงต้องใช้วิธีการฝึกอบรมที่ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้เข้ามามีบทบาทร่วมในการตัดสินใจหรือร่วมในการทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

2.1.3 สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม วิทยากรภายในเห็นว่า เกณฑ์หลักที่ใช้เป็นอันดับที่ 1 คือ วัตถุประสงค์ของรายวิชา และ เกณฑ์รองที่ใช้เป็นอันดับที่ 1 คือ เนื้อหาวิชาด้านความรู้ ทั้งนี้เนื่องจาก การจัดหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ จะมีการกำหนดวัตถุประสงค์ และเนื้อหาวิชาไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ประวัติ และโครงสร้างของธนาคาร ผลิตภัณฑ์ และบริการด้านต่าง ๆ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการให้คำแนะนำและให้บริการแก่ลูกค้าตามความต้องการได้อย่างประทับใจ อีกทั้ง

พนักงานยังต้องมีบุคลิกภาพ การวางตัวที่เหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในหน่วยงาน และฝ่ายงานอื่น ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ ซึ่งวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ดังกล่าวทำให้วิทยากรภายในต้องศึกษารายละเอียดเนื้อหาวิชาในการให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับธนาคาร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์และเนื้อหาวิชาด้านความรู้ เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมของ United Nations (1966) ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2524) ทองฟู ศิริวงศ์ (2536) ฐิระ ประवालพฤษ (2538) และ บุญเลิศ ไพรินทร์ (2538) ซึ่งต่างเห็นว่า การพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรม ควรคำนึงถึงและให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเนื้อหาวิชาในหลักสูตร

2.1 หลักสูตรสมุหบัญชีสาขา

2.1.1 วิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม เห็นว่า วิธีการส่วนใหญ่เหมาะสมระดับปานกลาง ยกเว้น เกม ที่เหมาะสมระดับน้อย ส่วนวิธีการที่ได้รับการพิจารณาว่า มีความเหมาะสมตามอันดับแรก คือ การบรรยาย การฝึกปฏิบัติ และกรณีศึกษา อาจเนื่องมาจาก เนื้อหาวิชา ในหลักสูตรมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ ความเข้าใจในขอบเขต หน้าที่ และความรับผิดชอบของสมุหบัญชี ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในการจัดทำรายงานของสาขาได้อย่างถูกต้อง รัดกุม และสอดคล้องกับระเบียบของธนาคาร ดังนั้น การฝึกอบรมจึงต้องมุ่งเน้นการให้ความรู้ในระเบียบ หลักเกณฑ์ หรือแนวปฏิบัติทั่วไป จากนั้นนำความรู้ที่ได้รับมาทดลองปฏิบัติในการฝึกอบรม ก่อนที่จะนำทักษะที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง อีกทั้งมีการศึกษากรณีตัวอย่างของความผิดพลาดในการจัดทำรายงาน ปัญหาและข้อควรระวัง ซึ่งจะก่อให้เกิดทักษะในการวิเคราะห์ การแก้ปัญหา การใช้จรรยาบรรณ การตัดสินใจ และการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Carroll, Paine and Ivanvich (1972) ที่กล่าวถึงวิธีการฝึกอบรมที่สร้างเสริมทักษะการแก้ปัญหา คือ กรณีศึกษา

2.1.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมของทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 13 วิธีการ โดยวิทยากรภายในเห็นว่า การบรรยาย เป็นวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมมากกว่า ส่วนผู้เข้ารับ

การฝึกอบรมเห็นว่า วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมมากกว่า คือ การสอนงาน การฝึกอบรม โดยลงมือปฏิบัติงาน การสาธิต การระดมสมอง การแสดงบทบาทสมมติ กลุ่มสัมพันธ์ การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การสัมมนา การหมุนเวียนงาน การอภิปรายกลุ่ม การดูงานนอกสถานที่ เกม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก วิทยาการภายในพิจารณาเห็นว่า ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้ จะต้องมียุทธศาสตร์ตำแหน่งสมุหบัญชี หรือผู้ช่วยสมุหบัญชี ซึ่งเทียบเท่าระดับผู้บริหารระดับต้นนั้น จะมีความสามารถสื่อความหมายได้ดีในระดับความรู้ ความเข้าใจ และสามารถเรียนรู้จากการฟังได้ง่ายในการฝึกอบรม

ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรม พิจารณาเห็นว่า การฝึกอบรมควรจะมีการรวบรวมความคิดเห็นที่หลากหลาย ซึ่งจะช่วยชี้ปัญหา สาเหตุของปัญหาและหาแนวทางแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีการเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่เป็นสภาพแวดล้อมการทำงานจริง มีการเรียนรู้งานหลาย ๆ ด้าน หลาย ๆ ตำแหน่ง ทำให้ได้รับประสบการณ์ตรง และเป็นการเรียนรู้ ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ และพฤติกรรมของผู้อื่น เพื่อประโยชน์ต่อการทำงานที่สาขา ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ที่เป็นพนักงาน และลูกค้า เพื่อพัฒนางานในอาชีพของตนเอง

2.2.3 สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม วิทยาการภายใน เห็นว่า เกณฑ์หลักที่ใช้เป็นอันดับที่ 1 คือ เนื้อหาวิชาด้านความรู้ และ เกณฑ์รองที่ใช้เป็นอันดับที่ 1 คือ จำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 15-50 คน หลักสูตร สมุหบัญชีสาขา เป็นหลักสูตรที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติในสาขา ซึ่งถือได้ว่า เป็นหัวหน้าหรือเป็นรากผอมที่หล่อเลี้ยงต้นไม้ใหญ่ ดังนั้นการปฏิบัติงานในตำแหน่งสมุหบัญชี จึงต้องมีทักษะในการปฏิบัติงาน และคอยควบคุมดูแลการดำเนินงานของสาขาในธนาคาร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และพร้อมที่จะเติบโตเข้าสู่ตำแหน่งต่อไป จึงทำให้การจัดฝึกอบรมต้องมุ่งเน้นในการให้เนื้อหาวิชาด้านความรู้โดยตรงในการบริหารบุคลากรในสาขา การบริหารงานภายในสาขา ด้านการเงิน บัญชี รายงานต่าง ๆ ของสาขา การบริหารสินเชื่อ การบริหารรายได้-รายจ่าย การบริหารการตลาด และระเบียบใหม่ ๆ ของธนาคารที่สมุหบัญชี ควรทราบ อีกทั้งการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรนี้ จะเน้นทั้งในด้านการฝึกทักษะ และความรู้ โดยตรง จำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จึงเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง ถ้าจำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวนที่มากเกินไป อาจทำให้การฝึกอบรมได้รับความรู้ และทักษะไม่เพียงพอ แต่ถ้าจำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวนน้อยเกินไป จะทำให้เสียงบประมาณ ค่าใช้จ่ายใน

การจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ กระจาดต่อเนื่อง และสิ่งจำเป็นอื่น ๆ ในการฝึกทักษะของสมุหบัญชี ไม่คุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับ เมืองทอง ชम्मณ และ วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์ (มปป.) ได้กล่าวถึง เกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม เป็นอันดับแรก คือ การให้ความสำคัญแก่เนื้อหาวิชา และอันดับที่ 2 คือ การคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการใช้วิธีการฝึกอบรมแต่ละแบบ

2.3 หลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อบริษัท

2.3.1 วิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม เห็นว่า วิธีการส่วนใหญ่เหมาะสมระดับปานกลาง ส่วนวิธีการที่เหมาะสมสามอันดับแรก คือ การบรรยาย กรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สินเชื่อบริษัท ต้องให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอน วิธีปฏิบัติ กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อย่างมีระบบ และมีมาตรฐานเดียวกัน จึงต้องมีการให้ความรู้พื้นฐาน และกระตุ้นความคิดให้เกิดความต้องการศึกษา และนำผลที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที นอกจากนั้นยังเสริมสร้างทักษะในการวิเคราะห์สินเชื่อ ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสฝึกทักษะการวิเคราะห์ และการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลที่เป็นเรื่องจริง หรือใกล้เคียงกับเหตุการณ์จริง เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชาญยุทธ พรหมประพัฒน์ (2533) พบว่า ถ้าการฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีทักษะ วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมสามอันดับแรก คือ การสาธิต การฝึกปฏิบัติ และการบรรยาย

2.3.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมของทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 14 วิธีการ โดยวิทยากรภายในเห็นว่า การบรรยาย เป็นวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมมากกว่า ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่า วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมมากกว่า คือ การฝึกปฏิบัติ การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสอนงาน การระดมสมอง การสาธิต การอภิปรายกลุ่ม การหมุนเวียนงาน การสัมมนา การแสดงบทบาทสมมติ กลุ่มสัมพันธ์ การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การดูงานนอกสถานที่ เกม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก วิทยากรภายในพิจารณาเห็นว่า การฝึกอบรมหลักสูตรนี้ ต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความ

เข้าใจในงานด้านสินเชื่อของธนาคาร ซึ่งมีหลายด้านทั้งในหน้าที่ และความรับผิดชอบของ เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ความรู้ในด้านกฎหมายและด้านการเงิน ซึ่งจะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านสินเชื่อได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการฝึกอบรมที่เสนอเนื้อหาสาระ ได้มาก และครอบคลุมเนื้อหาได้ตามหลักสูตรการฝึกอบรมที่กำหนด โดยให้การฝึกอบรม แก่บุคคลได้เป็นจำนวนมาก ช่วยประหยัดเวลาในการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดวงจันทร์ อ่าววิจิตรกุล (2533) พบว่า ถ้าต้องการให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการ เปลี่ยนแปลงด้านความรู้ วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมที่สุด คือ การบรรยาย

ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรม อาจพิจารณาเห็นว่า วิธีอื่น ๆ นอกเหนือจากการ บรรยาย จะช่วยให้ได้เรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานด้านสินเชื่อจากการทำ งานจริง มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยกัน หรือระหว่าง วิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้เสริมสร้างทักษะและเข้าใจวิธีการทำงานหลาย ๆ ด้าน หลาย ๆ ตำแหน่ง เพื่อให้มีความเข้าใจในการทำงานด้านสินเชื่อในการวิเคราะห์หลัก เกณฑ์การให้สินเชื่อ การประเมินราคาหลักประกัน การทำนิติกรรมสัญญา และที่สำคัญต้อง วิเคราะห์ งบการเงินของลูกค้า เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ประกอบในการวิเคราะห์สินเชื่อที่ดียิ่งขึ้น

2.3.3 สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม วิทยากรภายใน เห็นว่า เกณฑ์หลัก และเกณฑ์รองที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึ กอบรม อันดับที่ 1 คือ เนื้อหาวิชาด้านความรู้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก วิทยากรภายใน จะ ต้องมีการ วิเคราะห์หรือเลือกเนื้อหาที่ครอบคลุม มิใช่ถ่ายทอดหรือสอนเพียงความรู้ ความจำหรือความเข้าใจเพียงอย่างเดียว แต่การกำหนดเนื้อหาวิชาจะต้องสอดคล้องกันใน หมวดการเงิน การบัญชี กฎหมาย และการวิเคราะห์สินเชื่ออย่างมีคุณภาพ และผู้เข้ารับ การฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้ได้สินเชื่อ ที่มีคุณภาพ ไม่ก่อให้เกิดหนี้สูญต่อธนาคาร

2.4 หลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ

2.4.1 วิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม เห็นว่า วิธีการส่วนใหญ่เหมาะสมระดับปานกลาง ยกเว้น การบรรยายที่เหมาะสมระดับมาก และวิธีการฝึ กอบรมที่เหมาะสมตามอันดับแรก คือ การบรรยาย กรณีศึกษา และการอภิปรายกลุ่ม

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การฝึกอบรมต้องการมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ตระหนักถึงความสำคัญและเข้าใจบทบาทในการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ และต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ จึงต้องใช้วิธีโน้มน้าวจิตใจผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เห็นความสำคัญของงานบริการที่มีคุณภาพ มีทักษะในการให้บริการที่ดี และมีการกำหนดสถานการณ์ขึ้นให้เหมือนจริง ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ศึกษา และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในประเด็นที่วิทยากรกำหนดขึ้น เพื่อค้นหาคำตอบ หรือแนวคิดที่เหมาะสมได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชาดูยูท พรหมประพัฒน์ (2533) พบว่า ถ้าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมต้องการให้มีทัศนคติ วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมสามอันดับแรก คือ 1) การบรรยาย 2) การอภิปรายกลุ่ม 3) การประชุมกลุ่มย่อย

2.4.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมของทั้ง 2 กลุ่มพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 11 วิธีการ โดยวิทยากรภายในเห็นว่า การอภิปรายกลุ่ม เป็นวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมมากกว่า ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่า วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมมากกว่า คือ กรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติ การสาธิต การสอนงาน การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา กลุ่มสัมพันธ์ การดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงาน การสัมมนา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวิทยากรภายใน พิจารณาเห็นว่า การฝึกอบรมในหลักสูตรนี้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้กระบวนการทางสังคมให้รู้จักสนใจ และรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น เป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยกัน ซึ่งสอดคล้องกับหลักในการให้บริการที่ดี แก่ลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ และสร้างสัมพันธ์ภาพในงานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการแบ่งประเภทของวิธีการฝึกอบรมของ เจลิม วราวีย์, สดใส อัศววิไล และ สุภาศิริ อมาตยกุล (2524) ที่พิจารณาวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทัศนคติ วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม คือ การอภิปรายกลุ่ม การศึกษารายกรณี การแสดงบทบาทสมมติ การศึกษาภาคสนาม การฝึกการรับรู้

ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรม พิจารณาเห็นว่า ความสำเร็จของการฝึกอบรม นอกจากจะได้เรียนรู้ในภาคทฤษฎีแล้ว ควรจะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เห็นการปฏิบัติงานในการบริการที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริง เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่จะเพิ่มคุณค่าในงานบริการด้วยการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

มีการให้ตัวอย่างหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ที่จะใช้วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า เพราะจะต้องสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับ บุญเลิศ ไพรินทร์ และคณะ (2538) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ดู และเคลื่อนไหวหรือเรียนรู้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม ได้แก่ การดูงาน และวิธีการที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนเข้ามามีบทบาทร่วมในการตัดสินใจ หรือผลิต หรือร่วมในการทำอย่างใดอย่างหนึ่ง วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม ได้แก่ การอภิปรายกลุ่ม การระดมสมอง การแสดงบทบาทสมมติ เกม การบริหาร การสัมมนา การประชุม กรณีศึกษา การประชุมการปฏิบัติการ และกิจกรรม (บุญเลิศ ไพรินทร์ และ คณะ, 2530)

2.4.3 สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม วิทยากรภายในเห็นว่า เกณฑ์หลักที่ใช้เป็นอันดับที่ 1 คือ เนื้อหาวิชาด้านทัศนคติ และ เกณฑ์รองที่ใช้เป็นอันดับที่ 1 คือ สภาพแวดล้อมในห้องฝึกอบรม อาจจะเนื่องมาจาก วัตถุประสงค์ของหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ คือ การมีกลยุทธ์ในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าของธนาคาร ให้เกิดความประทับใจ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ จึงต้องเป็นผู้ที่รักงานบริการ และยังคงเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ดังนั้น การฝึกอบรมในหลักสูตรนี้ เนื้อหาวิชาด้านทัศนคติจึงเป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก อีกทั้งการจัดฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จไม่ได้ ถ้าสภาพแวดล้อมในห้องฝึกอบรม ไม่เอื้ออำนวยต่อการฝึกอบรม เพื่อสร้างทักษะในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ และ สัมพันธภาพในงานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ปรีชา วิทโคโต (2537) United Nations (1966) ขจรศักดิ์ ทาญณรงค์ (2534) ทองฟู ศิริวงศ์ (2536) ชูระ ประवालพฤษ์ (2538) บุญเลิศ ไพรินทร์ (2538) และ Odiorne (1970) กล่าวถึง เกณฑ์ในการเลือกวิธีการฝึกอบรมที่ต้องพิจารณาถึงสถานที่ในการฝึกอบรม เพื่อช่วยให้การใช้วิธีการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญเกิดการเรียนรู้ได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ

3. การอภิปรายประเด็นอื่น ๆ ที่น่าสนใจ

3.1 จากการศึกษาความคิดเห็นของวิทยากรภายใน เกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรเคยใช้/ไม่เคยใช้ พบว่า วิทยากรภายในทุกคนเคยใช้ วิธีการบรรยาย มากที่สุด ทั้งนี้

อาจเนื่องมาจากวิธีการบรรยาย เป็นการให้ความรู้พื้นฐาน และกระตุ้นความคิด ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความต้องการที่จะศึกษาอย่างลึกซึ้ง และเป็นพื้นฐานสำหรับวิธีการฝึกอบรมอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บุญเลิศ ไพรินทร์ และคณะ (2530) พบว่า ทุกครั้งที่มีการฝึกอบรม ไม่ว่าจะต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านใด จะต้องมีการใช้วิธีการฝึกอบรมแบบบรรยายทุกครั้ง

3.2 จากการศึกษาความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมพบว่า ในหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ วิธีการที่ทั้ง 2 กลุ่มเห็นว่ามีเหมาะสมน้อยที่สุด คือ การดูงานนอกสถานที่ ทั้งนี้เนื่องจาก การฝึกอบรมของหลักสูตรนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก คือ ให้พนักงานได้ทราบถึงนโยบาย หน้าที่ กฎ ระเบียบ สิทธิหน้าที่ ประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ความรู้เบื้องต้นในการปฏิบัติงาน จึงไม่จำเป็นต้องมีการให้พนักงานได้เห็นการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมจริง แต่สามารถเรียนรู้ได้จากห้องฝึกอบรม หลักสูตรสมุหบัญชีสาขา และหลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ระดับต้น วิธีการที่ทั้ง 2 กลุ่มเห็นว่ามีเหมาะสมน้อยที่สุด คือ เกม ทั้งนี้เนื่องจาก การฝึกอบรมต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ สำหรับเตรียมความพร้อม และให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อได้รับการแต่งตั้ง ดังนั้นวิธีการฝึกอบรมที่ผ่อนคลาย สนุก และไม่เครียด ทั้ง 2 กลุ่มจึงเห็นว่ามีเหมาะสมน้อยที่สุด เนื่องจากเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารที่สำคัญ ทั้งในด้านการระดมเงินฝาก การทำสินเชื่อ การเร่งรัดหนี้สิน

3.3 สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมทั้งเกณฑ์หลัก และเกณฑ์รองที่วิทยากรภายในใช้เป็นสิ่งสำหรับเลือกวิธีการฝึกอบรม พบว่า สิ่งที่วิทยากรภายใน ไม่เลือกใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรม คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 51-60 ปี และจำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีมากกว่า 100 คนขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจาก การฝึกอบรมทั้ง 4 หลักสูตรนั้น เป็นหลักสูตรของธนาคารที่ต้องการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ ทักษะ เจตคติของพนักงาน โดยมีการเรียนรู้ที่จัดขึ้นภายใต้ความต้องการ และความจำเป็นบางประการ จึงทำให้การฝึกอบรมในหลักสูตรทั้ง 4 นั้น ต้องมีจำนวนคนที่สัมพันธ์กัน คือ ไม่มากจนเกินไป ซึ่งการฝึกอบรมที่มีกลุ่มคนตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป จะทำให้ไม่มีการเน้นที่จะพัฒนาทักษะ และทัศนคติมากนัก แต่จะ

ให้ในระดับความรู้ ความเข้าใจเท่านั้น อีกทั้งเป็นหลักสูตรที่เป็นพื้นฐานหรือหลักสูตรในระดับต้น ทำให้อายุของผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ มีอายุไม่มากนักไป ซึ่งสอดคล้องกับ วีระปราสาทฤกษ์ (2538) กล่าวถึง เกณฑ์ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมที่ควรคำนึงถึงผู้เข้ารับการฝึกอบรมในด้านอายุ เพศ ระดับความรู้ จำนวนคน

3.4 จากการพิจารณาเกณฑ์หลัก และเกณฑ์รองที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมพบว่า วิทยาการภายใน เลือกวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และเนื้อหาวิชา เป็นเกณฑ์หลักและเลือก คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นเกณฑ์รองอันดับที่ 1 มากที่สุด ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจาก การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมนั้น ควรจะเริ่มต้นโดยการระบุถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมก่อน เพื่อให้ภาพรวมกว้าง ๆ ของหลักสูตร ต่อมาจัดลำดับเนื้อหาวิชา โดยเริ่มจากสิ่งที่ย่างไปสู่สิ่งที่ยาก เริ่มจากหลักการทั่วไป ไปสู่ที่กฎเกณฑ์เฉพาะ และจากนั้นจึงจะพิจารณาประสบการณ์ หรือคุณลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้โดยเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ บุญเลิศ ไพรินทร์ (2538) กล่าวถึงกระบวนการฝึกอบรมในการหาความจำเป็นของการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดหลักสูตร การกำหนดจำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การเลือกวิทยาการและวิธีการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะ

สำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ในการเลือกวิธีการฝึกอบรม

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับธนาคารพาณิชย์ไทย จากหลักสูตรการฝึกอบรมที่กำหนดนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดฝึกอบรม หรือ วิทยากร จึงควรพิจารณาและคำนึงถึงวิธีการที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เห็นว่ามีความเหมาะสมในวิธีการอื่น ๆ นอกเหนือจากวิธีการบรรยาย

2. ในการฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นหลักสูตรใด ควรมีการกำหนดวิธีการฝึกอบรมที่ใช้มากกว่า 1 วิธีการ โดยอาจจะกำหนดวิธีการฝึกอบรมหลักที่วิทยากรภายในเห็นว่ามีเหมาะสมมาก คือ การบรรยาย จากนั้นพิจารณาวิธีการฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เห็นว่ามีความเหมาะสมมาก ควบคู่กันกับความคิดเห็นของวิทยากรภายใน

3. สำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม หรือ โครงการฝึกอบรม ควรนำผลการวิจัยที่พบจากการเลือกเกณฑ์หลัก และเกณฑ์รองที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรม ระบุไว้ในรายละเอียดของหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อเป็นแนวทางให้แก่วิทยากรหรือผู้ที่จัดการฝึกอบรม

สำหรับการวิจัย

1. จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ธนาคารพาณิชย์มีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมือนกันและแตกต่างกันหลาย ๆ หลักสูตร ดังนั้นแต่ละธนาคารควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมในแต่ละหลักสูตร เพื่อให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาผู้เข้ารับการฝึกอบรมและวิทยากรภายในของธนาคารเท่านั้น จึงควรจะมีการศึกษาความคิดเห็นของวิทยากรภายนอกด้วย เนื่องจาก การจัดหลักสูตรของธนาคารพาณิชย์นั้นมีวิทยากรภายนอก จากภาครัฐบาล เอกชน และ สถาบันการศึกษา เข้าร่วมเป็นวิทยากรในการฝึกอบรมด้วย

3. ควรมีการพัฒนาเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมทั้งที่เป็นเกณฑ์หลักและเกณฑ์รอง ในหลักสูตรอื่น ๆ ของธนาคารพาณิชย์ไทย

4. ควรมีการศึกษากระบวนการ ขั้นตอนการใช้วิธีการฝึกอบรมในแต่ละรายวิชา ของธนาคารพาณิชย์ไทย เพื่อวิทยากรได้มีแนวทางในการใช้วิธีการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย