



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการของการพัฒนาและการใช้ โปรแกรมการอบรมบนเว็บสำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ของไทยรวม 6 ธนาคาร พิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารทหารไทยจาก จำนวน 112 คน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ดังนี้

1. ผู้บริหารหรือพนักงานระดับสูงที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ และ/หรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของธนาคารพาณิชย์ไทย 6 คน
2. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ของไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการสร้าง การผลิต และการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร 6 คน
3. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ของไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการใช้ หรือเคยได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างกรอบของข้อคำถาม และแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open Ended) ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือพนักงานระดับสูงที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ และ/หรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์ของไทย เกี่ยวกับ สภาพทั่วไป ปัญหา และความต้องการด้านการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ประเด็นที่ศึกษา คือ แผนพัฒนาหรือนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคาร, แนวคิดและหลักการในการพัฒนา และการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ, ด้านนโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนโปรแกรมการอบรมบน

เว็บ ด้านการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์พื้นฐาน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการประเมินผลการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ

2. แบบสัมภาษณ์พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ เกี่ยวกับสภาพทั่วไป ปัญหา และความต้องการด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ได้แก่ แผนพัฒนาหรือนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคาร, แนวคิดและหลักการในการผลิต และการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ, ด้านนโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนการผลิต และการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ การพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ด้านบุคลากร อุปกรณ์พื้นฐาน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการประเมินผล มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open Ended) โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ข้อมูลสภาพทั่วไปที่เกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ เป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ ด้านนโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ คุณสมบัติด้านคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ โปรแกรมพื้นฐานของเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมือในการเขียนซอฟต์แวร์ โปรแกรมช่วยในการออกแบบเว็บเพจ ระบบการจัดซื้อซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ การสรรหาเนื้อหาหลักสูตรการอบรม ประเภทของแฟ้มข้อมูล ประกอบด้วยข้อความ ภาพกราฟฟิก เสียง วิดีทัศน์ ภาพเคลื่อนไหว รูปแบบของเนื้อหาการอบรม องค์ประกอบหน้าเนื้อหาหลัก (โฮมเพจ) ข้อมูลหน้าแสดงเนื้อหารายวิชา การเชื่อมโยงหรือลิงค์ไป ด้านความช่วยเหลือและสนับสนุนการอบรมบนเว็บ การบริหารหลักสูตร ช่องทางการสื่อสาร ด้านการทดสอบและประเมินผลการอบรม

ตอนที่ 3 ปัญหาการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ได้แก่ ปัญหาด้านนโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านอุปกรณ์พื้นฐาน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ปัญหาด้านการทดสอบ และประเมินผลการอบรม

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ด้านการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ได้แก่ ความต้องการด้านนโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ความต้องการด้านบุคลากร ความต้องการด้านอุปกรณ์พื้นฐาน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ความต้องการด้านการทดสอบและประเมินผลการอบรม

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บ เป็นแบบปลายเปิด ได้แก่ นโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์พื้นฐาน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการทดสอบและประเมินผล

3. แบบสอบถามพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ ของธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ เกี่ยวกับสภาพทั่วไป ปัญหา และความต้องการ ด้านการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ได้แก่ ด้านนโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านบุคลากร อุปกรณ์พื้นฐาน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการประเมินผลมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open Ended) โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปที่เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต หลักสูตรการอบรมและรูปแบบการอบรม ช่วงเวลาที่อบรม และลักษณะการใช้สื่อเพื่อการอบรมบนเว็บ การประเมินผลการอบรม

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ได้แก่ ปัญหาด้านนโยบาย งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ที่สนับสนุน ปัญหาด้านโปรแกรมการอบรมและการจัดอบรมบนเว็บ ปัญหาด้านความรู้และทักษะพื้นฐานสำหรับผู้เข้าอบรมบนเว็บ ปัญหาด้านวัตถุประสงค์และรูปแบบในการอบรมบนเว็บ ปัญหาด้านช่วงเวลาที่เข้ารับการอบรม ปัญหาการใช้การอบรมบนเว็บเป็นสื่อในการอบรม ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ และปัญหาการประเมินผลการอบรม

ตอนที่ 4 ความต้องการ การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ได้แก่ ความต้องการด้านนโยบาย งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ที่สนับสนุนในการจัดฝึกอบรมบนเว็บของธนาคาร ความต้องการด้านโปรแกรมการอบรมบนเว็บ บุคลากร ความรู้และทักษะพื้นฐาน ความต้องการด้านหลักสูตรการอบรมบนเว็บ ความต้องการด้านรูปแบบการจัดฝึกอบรม ความต้องการด้านช่วงเวลาในการจัดอบรมบนเว็บ ความต้องการด้านการใช้สื่อในการอบรมบนเว็บ ความต้องการด้านฮาร์ดแวร์และสิ่งอำนวยความสะดวก ความต้องการด้านการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ ความต้องการด้านการประเมินผลการฝึกอบรม

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ เป็นแบบปลายเปิด ได้แก่ นโยบายและงบประมาณที่สนับสนุนโปรแกรมการอบรมบนเว็บ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ พื้นฐาน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการทดสอบและประเมินผลการอบรม

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการ และขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษารวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้ โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารของธนาคารพาณิชย์ของไทย
2. โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารของธนาคารพาณิชย์ของไทย เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม
3. นำแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องในด้านเนื้อหา และสำนวนภาษา
4. นำแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาและสำนวนภาษา
5. นำแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ
6. นำแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ
7. นำแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบอีกครั้ง จำนวน 3 ท่าน
8. นำแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ
9. นำแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของข้อคำถามและการใช้สำนวนภาษา
10. นำแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบ
11. นำแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปใช้ ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สํารวจข้อมูลเบื้องต้นจากการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ และการสัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร เพื่อให้ทราบถึงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลวรรณคดีที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคาร ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารทหารไทย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ
3. ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
4. นำเสนอข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ จากการสำรวจข้อมูลจากธนาคารพาณิชย์ของไทย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 สภาพทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับความรู้พื้นฐานในการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามธนาคารละ 20 คน โดยพิจารณาคัดเลือกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ผ่านการอบรมหรือมีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมการอบรมผ่านเว็บของธนาคาร นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 3 สภาพการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์วิเคราะห์โดยหา ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจาก แบบสอบถามจากธนาคารละ 20 คน โดยผู้วิจัยพิจารณาคัดเลือกแบบสอบถามที่เป็นพนักงานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบได้สมบูรณ์มากที่สุดในกรณีของธนาคารซึ่งไม่มีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บโดยตรง วิเคราะห์

โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจาก แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยมีเกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยดังนี้

1.00 - 1.49	หมายความว่า	น้อยที่สุด
1.50 - 2.49	หมายความว่า	น้อย
2.50 - 3.49	หมายความว่า	ปานกลาง
3.50 - 4.49	หมายความว่า	มาก
4.50 - 5.00	หมายความว่า	มากที่สุด

นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 4 สภาพทั่วไปเกี่ยวกับการผลิตและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ วิเคราะห์โดยหาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสัมภาษณ์ธนาคารละ 1 คน โดยผู้วิจัยพิจารณาคัดเลือกแบบสัมภาษณ์ที่เป็นพนักงานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บ จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบได้สมบูรณ์มากที่สุด นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจาก แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยมีเกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยดังนี้

1.00 - 1.49	หมายความว่า	มีปัญหาน้อยที่สุด
1.50 - 2.49	หมายความว่า	มีปัญหาน้อย
2.50 - 3.49	หมายความว่า	มีปัญหাপานกลาง
3.50 - 4.49	หมายความว่า	มีปัญหามาก
4.50 - 5.00	หมายความว่า	มีปัญหามากที่สุด

และนำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ การใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บของธนาคารพาณิชย์ ข้อ 1 เป็นข้อคำถามแบบเลือกรายการและ ข้อ 2 เป็นข้อคำถาม แบบปลายเปิด วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจาก แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยมีเกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยดังนี้

1.00 - 1.49	หมายความว่า	มีความต้องการ น้อยที่สุด
1.50 - 2.49	หมายความว่า	มีความต้องการ น้อย
2.50 - 3.49	หมายความว่า	มีความต้องการ ปานกลาง
3.50 - 4.49	หมายความว่า	มีความต้องการ มาก
4.50 - 5.00	หมายความว่า	มีความต้องการ มากที่สุด

และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการใช้โปรแกรมการอบรมบนเว็บซึ่งเก็บข้อมูลจากคำถามปลายเปิด นำมาสรุป โดยการวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอในรูปแบบของความเรียง

2. ข้อมูลจากแบบสังเกต และ แบบสัมภาษณ์ นำมาสรุป โดยการวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอในรูปแบบของความเรียง