

เกณฑ์สำหรับการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย

ตามความคิดเห็นของวิทยากรภายใน

นางสาวสุจิตรา ยงสมบูรณ์



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา ภาควิชาโสตทัศนศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2540

ISBN 974-637-220-3

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I17928928

CRITERIA FOR TRAINING METHODS SELECTION FOR COMMERCIAL BANKS OF THAILAND  
AS PERCEIVED BY IN-HOUSE TRAINERS

Miss Sujitra Yongsomboon

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Education in Audio-Visual Communications  
Department of Audio-Visual Education

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic Year 1997

ISBN 974-637-220-3



สุจิตรา ขงสมบูรณ์ : เกณฑ์สำหรับการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับธนาคารพาณิชย์ของไทย ตาม  
ความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน (CRITERIA FOR TRAINING METHODS SELECTION FOR COMMERCIAL  
BANKS OF THAILAND AS PERCEIVED BY IN-HOUSE TRAINERS) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง.  
309 หน้า, ISBN 974-637-220-3

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการ  
ฝึกอบรมเกี่ยวกับการเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม และศึกษาเกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกวิธีการฝึกอบรมของธนาคาร  
พาณิชย์ของไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ วิทยากรภายใน จำนวน 181 คน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม  
จำนวน 247 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 428 คน วิธีการฝึกอบรมที่ศึกษา ได้แก่ การบรรยาย การฝึกปฏิบัติ  
การฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติงาน การสอนงาน การระดมสมอง การสาธิต การอภิปรายกลุ่ม การหมุนเวียนงาน  
การสัมมนา การแสดงบทบาทสมมติ กลุ่มสัมพันธ์ การฝึกอบรมเพื่อรู้เขารู้เรา การดูงานนอกสถานที่ กรณีศึกษา และ  
เกม หลักสูตรการฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทยที่ศึกษามี 4 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่  
หลักสูตรสมุหบัญชีสาขา หลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น และหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ

ผลการวิจัยพบว่า

1. วิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม เห็นว่า เหมาะสมสามอันดับแรก สำหรับ  
หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ได้แก่ 1) การบรรยาย 2) กลุ่มสัมพันธ์ 3) กรณีศึกษา สำหรับหลักสูตรสมุหบัญชีสาขา  
ได้แก่ 1) การบรรยาย 2) การฝึกปฏิบัติ 3) กรณีศึกษา สำหรับหลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น ได้แก่ 1) การ  
บรรยาย 2) กรณีศึกษา 3) การฝึกปฏิบัติ และสำหรับหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ ได้แก่ 1) การบรรยาย  
2) กรณีศึกษา 3) การอภิปรายกลุ่ม
2. วิทยากรภายใน มีความเห็นว่า การบรรยายเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุดสำหรับ 3 หลักสูตร ยกเว้น  
หลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ ที่เห็นว่า การอภิปรายกลุ่มเป็นวิธีการที่เหมาะสมมากที่สุด และผู้เข้ารับ  
การฝึกอบรมเห็นว่า การบรรยายเป็นวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมที่สุดสำหรับทุกหลักสูตร
3. วิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของวิธีการฝึกอบรม  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 4 หลักสูตร ในหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ มีความเห็น  
แตกต่างกัน 12 วิธีการ หลักสูตรสมุหบัญชีสาขา มีความเห็นแตกต่างกัน 13 วิธีการ หลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อ  
ระดับต้น มีความเห็นแตกต่างกัน 14 วิธีการ และหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ มีความเห็นแตกต่างกัน  
11 วิธีการ
4. เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรมของวิทยากรภายใน สำหรับ หลักสูตรปฐมนิเทศ  
พนักงานใหม่ เกณฑ์หลัก คือ วัตถุประสงค์ของรายวิชา เกณฑ์รอง คือ เนื้อหาวิชาด้านความรู้ สำหรับหลักสูตรสมุหบัญชี  
สาขา เกณฑ์หลัก คือ เนื้อหาวิชาด้านความรู้ เกณฑ์รอง คือ จำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 15-50 คน สำหรับ  
หลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รอง คือ เนื้อหาวิชาด้านความรู้ และหลักสูตรการบริการเพื่อ  
ความประทับใจ เกณฑ์หลัก คือ เนื้อหาวิชาด้านทัศนคติ เกณฑ์รอง คือ ห้องฝึกอบรม

ภาควิชา.....โสตทัศนศึกษา.....  
สาขาวิชา.....โสตทัศนศึกษา.....  
ปีการศึกษา.....2540.....

ลายมือชื่อนิติคุณ.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

##C.742899 : MAJOR AUDIO-VISUAL COMMUNICATIONS

KEY WORD : CRITERIA/ TRAINING METHODS SELECTION/ COMMERCIAL BANKS OF THAILAND

SUJITRA YONGSOMBOON : CRITERIA FOR TRAINING METHODS SELECTION FOR COMMERCIAL BANKS OF THAILAND AS PERCEIVED BY IN-HOUSE TRAINERS. THESIS ADVISOR : ASST. PROF ONJAREE NATAKUATOONG, Ph.D. 309 pp. ISBN 974-637-220-3

The purposes of this study were to study and compare the opinions of in-house trainers and trainees concerning appropriate training methods and to study criteria for selecting training methods for commercial banks of Thailand. The 428 samples used in this study comprised of 181 trainers and 247 trainees. The training methods included in the study were : lecture, group discussion, brainstorming, demonstration, field trip, role playing, case study, practice, game, seminar, coaching, job rotation, on the job training, group process and sensitivity training and four training curriculums of commercial banks of Thailand included in the study were : Orientation Course, Branch Accountant Course, First Level Credit Officer Course and Customer Service Satisfaction Course.

The results revealed that :

1. The first three highly appropriate training methods for Orientation Course were lecture, group process and case study; for Branch Accountant Course were lecture, practice and case study; for First Level Credit Officer Course were lecture, case study and practice; and for Customer Service Satisfaction Course were lecture, case study and group discussion.
2. The in-house trainers rated lecture as the most appropriate training methods for three curriculums except group discussion was rated as the most appropriate methods for Customer Service Satisfaction Course. The trainees rated lecture as the most appropriate training methods for every curriculum.
3. There were statistically significant differences at the .05 level between opinions of the trainers and trainees concerning the appropriateness of training methods in four training curriculums : 12 methods in Orientation Course, 13 methods in Branch Accountant Course, 14 methods in First Level Credit Officer Course and 11 methods in Customer Service Satisfaction Course.
4. The in-house trainers mostly used the following criteria in selecting training methods : for Orientation Course : first criteria was course objective and second criteria was cognitive content; for Branch Accountant Course : first criteria was cognitive content and second criteria was amount of 15-50 trainees; for First Level Credit Officer Course : first and second criteria was cognitive content; and for Customer Service Satisfaction Course : first criteria was affective content and second criteria was training room.

ภาควิชา โสตทัศนศึกษา

สาขาวิชา โสตทัศนศึกษา

ปีการศึกษา 2540

ลายมือชื่อนิติคุณ สุจิตา ยงสมบุญ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา Onjaree Natakatoong

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

## กิตติกรรมประกาศ



วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ท่านได้กรุณาให้คำแนะนำ ความรู้ ความเอาใจใส่แก่ผู้วิจัยเสมอมา ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเป็นรูปเล่ม สมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณของท่านเป็นอย่างมาก และกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศักดิ์ ทอมสนธิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์ รองศาสตราจารย์ สมเชาว์ เนตรประเสริฐ และ อาจารย์ ดร.วชิราพร อัจฉริยโกศล ซึ่งเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่อง ทำให้วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ซึ่งให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบ แก้ไข และให้คำแนะนำเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อการวิจัย และขอกราบขอบพระคุณ ผู้ประสานงานจากฝ่ายฝึกอบรม ของธนาคารพาณิชย์ไทยทุกท่านที่กรุณาช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมืออย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบพระคุณวิทยากรภายในและผู้เข้ารับการฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทยทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ให้ความอนุเคราะห์ทุกส่วนหนึ่งสำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ พี่น้อง และญาติทุกท่าน ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุจิตรา ยงสมบูรณ์



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ณ
<b>บทที่</b>	
1 <b>บทนำ</b> .....	1
<b>ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา</b> .....	1
<b>วัตถุประสงค์ของการวิจัย</b> .....	4
<b>ขอบเขตของการวิจัย</b> .....	5
<b>คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย</b> .....	5
<b>ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</b> .....	6
2 <b>วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง</b> .....	7
<b>การฝึกอบรม</b> .....	7
<b>วิธีการฝึกอบรม</b> .....	27
<b>เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกวิธีการฝึกอบรม</b> .....	53
<b>รายละเอียดของหลักสูตรการฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทย</b> <b>ที่ใช้ในการวิจัย</b> .....	67
<b>งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	75
3 <b>วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	79
<b>ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง</b> .....	79

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	80
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	83
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	85
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	87
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	215
สรุปผลการวิจัย .....	217
อภิปรายผล .....	238
ข้อเสนอแนะ .....	249
รายการอ้างอิง .....	251
ภาคผนวก .....	256
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม .....	257
ภาคผนวก ข รายนามผู้บริหาร และผู้ประสานงานที่ให้ความร่วมมือใน การเก็บรวบรวมข้อมูลจากธนาคารพาณิชย์ไทย .....	259
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	262
ประวัติผู้เขียน .....	309



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่ง ที่ได้รับคืน จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ใช้ได้ของวิทยากรภายใน จำแนกตามหลักสูตรฝึกอบรม .....	84
2	แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่ง ที่ได้รับคืน จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ใช้ได้ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำแนกตามหลักสูตรฝึกอบรม ....	84
3	จำนวนและร้อยละของวิทยากรภายใน จำแนกตาม อายุ เพศ และระดับการศึกษา .....	88
4	จำนวนและร้อยละของวิทยากรภายใน จำแนกตามประสบการณ์ในการเป็นวิทยากรภายในของธนาคาร จำนวนครั้งที่ เป็นวิทยากรภายในของธนาคารและหลักสูตรที่ได้ผ่านการฝึกอบรมของธนาคาร .....	90
5	จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำแนกตาม อายุ เพศ และระดับการศึกษา .....	92
6	จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำแนกตามหลักสูตรที่ได้ผ่านการฝึกอบรมของธนาคาร .....	93
7	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรมในหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับประวัติ และโครงสร้างการบริหารงานของธนาคาร .....	94
8	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรมในหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคาร.....	97

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ใน การทำงาน .....	99
10	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ในการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม .....	101
11	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการทำงานเป็นทีม .....	103
12	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ในเรื่องสวัสดิการของพนักงาน .....	105

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรสมุหบัญชีสาขา โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ของสมุหบัญชี.....	107
14	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรสมุหบัญชีสาขา โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการทำรายงานบัญชีของสาขา.....	109
15	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรสมุหบัญชีสาขา โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ทางการตลาด และการให้บริการ ที่ดี .....	111
16	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับงานด้านสินเชื่อของ ธนาคาร .....	113

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติ หน้าที่ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ .....	115
18	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ อำนวยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ .....	117
19	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการ วิเคราะห์สินเชื่อ .....	119
20	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ..	121

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
21	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรเจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อระดับต้น โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับบริการด้านสิ้นเชื่อของ ธนาคาร .....	123
22	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรเจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อระดับต้น โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการจัดทำนิติกรรมสัญญา .....	125
23	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายใน เคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรเจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อระดับต้น โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ทางการบัญชี เพื่อวิเคราะห์หังบ การเงิน .....	127
24	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ โดยมีวัตถุประสงค์ของการ ฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทัศนคติที่ดีต่อการให้ความ สำคัญของงานบริการ .....	129

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
25	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ โดยมีวัตถุประสงค์ของการ ฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการให้บริการเพื่อ สร้างความประทับใจ .....	131
26	จำนวน และร้อยละของวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรภายในเคยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ของคะแนนความคิดเห็น ของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธีการฝึกอบรม ในหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ โดยมีวัตถุประสงค์ของการ ฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และ บริการต่าง ๆ ของธนาคาร .....	133
27	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าทีของคะแนน ความเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธี การฝึกอบรมในหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ (6 รายวิชา) .....	135
28	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าทีของคะแนน ความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธี การฝึกอบรมในหลักสูตรสมุหบัญชีสาขา (3 รายวิชา) .....	137
29	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าทีของคะแนน ความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธี การฝึกอบรมในหลักสูตรเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น (8 รายวิชา) .....	139
30	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าทีของคะแนน ความคิดเห็นของวิทยากรภายใน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิธี การฝึกอบรมในหลักสูตรการบริการเพื่อความประทับใจ (3 รายวิชา)..	141



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
31	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งที่ยิทยากรภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับประวัติและโครงสร้างการ บริหารงานของธนาคาร .....	143
32	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งที่ยิทยากรภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคาร .....	146
33	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งที่ยิทยากรภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ....	149
34	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งที่ยิทยากรภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ในการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม .....	152
35	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งที่ยิทยากรภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการทำงานเป็นทีม .....	155

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
36	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งที่ยุทธศาสตร์ภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ในเรื่องสวัสดิการของพนักงาน .....	158
37	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งที่ยุทธศาสตร์ภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร สมุหบัญชีสาขา ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ และความรับผิดชอบของสมุหบัญชี ..	161
38	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งที่ยุทธศาสตร์ภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร สมุหบัญชีสาขา ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมมีทักษะในการทำรายงานบัญชีของสาขา .....	164
39	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งที่ยุทธศาสตร์ภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร สมุหบัญชีสาขา ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมมีความรู้ทางการตลาด และการให้บริการที่ดี .....	167
40	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งที่ยุทธศาสตร์ภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร เจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับงานด้านสินเชื่อของธนาคาร ...	170
41	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งที่ยุทธศาสตร์ภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร เจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติ หน้าที่ และความรับ ผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ .....	173

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
42	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งวิทยากรภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร เจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอำนวย สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ .....	176
43	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งวิทยากรภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร เจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ .....	179
44	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งวิทยากรภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร เจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการประเมินราคาหลักประกัน .....	182
45	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งวิทยากรภายในใช้เป็นเกณฑ์ หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร เจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร .....	185
46	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งวิทยากรภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร เจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับต้น ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการจัดทำนิติกรรมสัญญา .....	188

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
47	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งที่ยูทียากรภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร เจ้าหน้าที่สิ้นชื่อระดับต้น ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ทางการบัญชี เพื่อวิเคราะห์งบการเงิน ....	191
48	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งที่ยูทียากรภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร การบริการเพื่อความประทับใจ ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทัศนคติที่ดีต่อการให้ความสำคัญของงานบริการ .....	194
49	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งที่ยูทียากรภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร การบริการเพื่อความประทับใจ ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ	197
50	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งที่ยูทียากรภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร การบริการเพื่อความประทับใจ ที่มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของ ธนาคาร .....	200
51	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งที่ยูทียากรภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ (6 รายวิชา) .....	203
52	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งที่ยูทียากรภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร สมุหบัญชีสาขา (3 รายวิชา) .....	206

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
53	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งทีวิทยากรภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร เจ้าหน้าที่สิ้นเชิงระดับต้น (8 รายวิชา) .....	209
54	แสดงการจัดอันดับความเหมาะสมของสิ่งทีวิทยากรภายในใช้เป็น เกณฑ์หลักและเกณฑ์รองในการเลือกวิธีการฝึกอบรมสำหรับหลักสูตร การบริการเพื่อความประทับใจ (3 รายวิชา) .....	212



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย