

การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ
ของตัวแทนประกันวินาศภัย

นางสาวเอกจิตตรา ใหญ่สว่าง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository(CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

THE DEVELOPMENT OF A COMPETENCY-BASED TRAINING PROGRAM TO DEVELOP
PROFESSIONAL COMPETENCY OF NON-LIFE INSURANCE AGENTS

Miss Ekjittra Yaisawang

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in Non-Formal Education

Department of Lifelong Education

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2011

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย
โดย	นางสาวเอกจิตตรา ใหญ่สว่าง
สาขาวิชา	การศึกษานอกระบบโรงเรียน
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.พร ศรียมก

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต

..... คณบดีคณะครุศาสตร์
(ศาสตราจารย์ ดร. ศิริชัย กาญจนวาสี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. อาชัญญา รัตนอุบล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร. พร ศรียมก)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. เกียรติวรรณ อมาตยกุล)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนัสวาสน์ โกวิทยา)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิกร ตันฑะวุฑฒ)

เอกจิตตรา ใหญ่สว่าง : การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย. (THE DEVELOPMENT OF A COMPETENCY-BASED TRAINING PROGRAM TO DEVELOP PROFESSIONAL COMPETENCY OF NON-LIFE INSURANCE AGENTS) อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผศ.ดร. วรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา, อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม: รศ. ดร. พร ศรียมก, 487 หน้า.

การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย (2) เพื่อพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย (3) เพื่อศึกษาผลของการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นไปใช้ (4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยสนับสนุน ปัญหาและอุปสรรค ในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้ รูปแบบของการวิจัยเป็นการวิจัยและพัฒนา ประกอบด้วย 4 ระยะคือ ระยะแรก ศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ระยะที่สองพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยจากสมรรถนะที่ต้องปฏิบัติ ระยะที่สาม ศึกษาผลของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้น กับตัวแทนประกันวินาศภัย จำนวน 34 คน ระยะที่สี่ ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยสนับสนุน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปทดลองใช้ โดยการสอบถามความคิดเห็น จากผู้เข้าฝึกอบรม และผู้สอนประจำกลุ่ม

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ผลการศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยตามแนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) ทั้ง 12 ขั้นตอนพบว่า สมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ทั้ง 5 ด้าน คือ (1) ความรู้ในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย (2) ความรู้ในด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสัญญาสาระสำคัญของประกันวินาศภัย (3) ทักษะในด้านแนวทางปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย (4) ทักษะและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ (5) ความพร้อมในด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง
2. การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย มีองค์ประกอบโปรแกรม 9 ด้าน คือ 1) เป้าหมาย 2) วัตถุประสงค์ 3) กลุ่มเป้าหมาย 4) หลักสูตรและเนื้อหา 5) สื่อการเรียนการสอน 6) กิจกรรมการเรียนรู้ 7) แหล่งความรู้ 8) สภาพแวดล้อม 9) การวัดและประเมินผล
3. ผลการทดลองของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ มีดังนี้ ตัวแทนประกันวินาศภัยมีสมรรถนะวิชาชีพ ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) ทักษะ และ 4) ความพร้อมในด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลังการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะสูงกว่าก่อนร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้ได้แก่ (1) ปัจจัยที่สนับสนุน คือ กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มที่มีการแบ่งปันประสบการณ์จากการเรียนรู้ร่วมกัน กลุ่มเป้าหมายได้พัฒนาสมรรถนะที่ตรงกับความต้องการที่ต้องปฏิบัติ หลักสูตรและเนื้อหาตรงความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ (2) ปัญหาและอุปสรรค คือ กลุ่มเป้าหมาย สื่อการเรียนการสอน กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม แหล่งความรู้ และ สภาพแวดล้อม

ภาควิชา การศึกษาตลอดชีวิต..... ลายมือชื่อ.....

สาขาวิชา..... การศึกษานอกระบบโรงเรียน..... ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

ปีการศึกษา 2554..... ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม.....

5184511727 : MAJOR NON-FORMAL EDUCATION

KEYWORDS : COMPETENCE-BASED TRAINING PROGRAM/ PROFESSIONAL COMPETENCY/
NON-LIFE INSURANCE AGENTS

EKJITTRA YAISAWANG : THE DEVELOPMENT OF A COMPETENCY-BASED TRAINING
PROGRAM TO DEVELOP PROFESSIONAL COMPETENCY OF NON-LIFE INSURANCE
AGENTS. ADVISOR: ASST. PROF. WORARAT PATHUMCHAROENWATTANA, Ph.D.,
CO-ADVISOR: ASSOC.PROF. PORN SRIYAMAHA, Ph.D., 487 pp.

The purpose of this study were (1) to study professional competency of Non-Life insurance agents (2) to develop a Competency – Based Training Program to Develop Professional Competency of Non-Life Insurance Agents (3) to study results of the implement Competency - Based Training Program, (4) to study the relevant factors for the development of a Competency – Based Training Program to be used. Population is Non-Life insurance agents affiliated to 66 insurance companies. The research is divided into 4 phases: Phase 1 study the professional competency to Develop Professional Competency of Non-Life Insurance Agents. Phase 2 develop Competency – Based Training Program. Phase 3 implement the developed program that will be used to study the research samples were 34 Non-Life insurance agents. Phase 4 study the factors, support, problems, obstacles and suggestions with a questionnaire and the interviews of the experimental group.

The results of the research were as followed:

1. Based on the data results from 12 steps of Competency-Based Training Programs by Blank (1982) found five professional competencies of Non-Life insurance agents as follows (1) insurance law and regulations related to the non-life insurance agents (2) an overview of the insurance industry and summary the essentials of insurance (3) skill in the practice of selling (4) a good attitude and ethics of service mind (5) self-directed learning readiness competency.

2. A Competency – Based Training Program to Develop Professional Competency of Non-Life Insurance Agents has 9 elements, there are goal, objectives, target group, curriculum and contents, learning materials, learning group activities, learning resources, environment, measurement and environment.

3. The experiment results of a Competency – Based Training Program showed that after the training scored significantly higher than before the training scored at the confidence level .05 in the four aspects of professional competency of non-life insurance agents which include (1) knowledge (2) skills (3) attitude and (4) self-directed learning readiness competency.

4. The relevant factors affecting the developed program are (1) the supportive factors are target group who need develop professional competency, curriculum and contents, learning group activities (2) the obstacle factors were target group, learning materials, learning group activities, learning resources and environment.

Department : Lifelong Education Student's Signature

Field of Study : Non-Formal Education Advisor's Signature

Academic Year : 2011 Co-advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้ได้รับความกรุณาอย่างยิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร. พร ศรียมก อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมซึ่งได้เสียสละเวลาในการให้คำแนะนำช่วยเหลือและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ รวมทั้งให้กำลังใจผู้วิจัยตลอดเวลา ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อาชัญญา รัตนอุบล ที่ให้เกียรติเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. เกียรติวรรณ อมาตยกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนัสวานี โกวิทยา และ รองศาสตราจารย์ ดร.วิกร ตัณฑวุฑโฒ ที่ให้เกียรติเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณผู้ทรงวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน ให้ข้อคิดและเสนอแนะที่มีประโยชน์ และกรุณาให้คำปรึกษา และสนับสนุนให้คณะกรรมการให้การช่วยเหลือการจัดอบรมครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จ

ขอขอบคุณคณาจารย์ในสาขาการศึกษานอกระบบโรงเรียนทุกท่าน และคณาจารย์คณะครุศาสตร์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาการด้านการศึกษาอกระบบโรงเรียนและวิชาการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ขอขอบคุณ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัย

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณครอบครัวของผู้วิจัย คุณพ่อ สัญชัย ใหญ่สว่าง คุณแม่ กาญจณีย์ ใหญ่สว่าง และน้องสาว อภารัตน์ ใหญ่สว่าง ที่คอยสนับสนุนและให้กำลังใจ ตลอดจนเพื่อนพ้อง พี่น้อง ผู้มีอุปการคุณทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ต
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย	17
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	17
สมมติฐานของการวิจัย	17
ขอบเขตของการวิจัย	18
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	19
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	22
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีการศึกษาตลอดชีวิต.....	24
ตอนที่ 2 การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ.....	50
ตอนที่ 3 แนวคิด ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง สมรรถนะในการทำงาน และสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย.....	80
ตอนที่ 4 การพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย.....	100
ตอนที่ 5 กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม.....	108
ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	115
ตอนที่ 7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	126
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	137
ระยะที่ 1 การดำเนินการศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพเพื่อพัฒนา สมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย	138

	หน้า
ระยะที่ 2 การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะ วิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย.....	147
ระยะที่ 3 การทดลองใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนา สมรรถนะวิชาชีพสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย.....	164
ระยะที่ 4 วิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุน ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไขที่ เกี่ยวข้องกับการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปทดลอง ใช้.....	181
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	188
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกัน วินาศภัย	189
ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะ วิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย.....	226
ตอนที่ 3 ผลการศึกษากการทดลองใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อ พัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย.....	242
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนให้ประสบความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิง สมรรถนะ.....	269
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	286
สรุปผลการวิจัย.....	287
อภิปรายผล.....	308
ข้อเสนอแนะ.....	341
รายการอ้างอิง.....	347
ภาคผนวก.....	359
ภาคผนวก ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ.....	360
ภาคผนวก ข โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะ วิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย.....	362
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	401

หน้า

ภาคผนวก ง แบบทดสอบ แบบวัด แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้เข้ารับการศึกษาอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิง สมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย....	436
ภาคผนวก จ ดัชนีความสอดคล้องและความเที่ยงของเครื่องมือในการวิจัย....	466
ภาคผนวก ฉ รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม.....	475
ภาคผนวก ช จดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ.....	478
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	487

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ตารางสรุปองค์ประกอบการเรียนรู้ทั้งหมดในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาวิชาชีพ.....	68
2.2	ปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนประสิทธิภาพของการประเมินความจำเป็นของการฝึกอบรม.....	69
2.3	ลักษณะการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะกับการฝึกอบรมแบบดั้งเดิม.....	72
3.1	แสดงสถิติรวมคนกลางประกัน ประจำปี 2553 จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.....	139
3.2	แสดงโครงสร้างของเนื้อหาความรู้ในสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย.....	156
3.3	แสดงโครงสร้างของเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยหลังการทดลองใช้.....	161
3.4	แสดงรูปแบบการทดลอง.....	165
3.5	ตารางการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง.....	170
4.1	ข้อมูลแสดงบริษัทประกันวินาศภัยที่กลุ่มตัวอย่างสังกัด.....	190
4.2	แสดงตำแหน่งและหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์.....	191
4.3	แสดงเพศ.....	191
4.4	แสดงระดับการศึกษา.....	191
4.5	แสดงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	192
4.6	ลักษณะหน้าที่ในด้านความรู้ที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย.....	195
4.7	ลักษณะหน้าที่ในด้านทักษะที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย.....	197
4.8	ลักษณะหน้าที่ในด้านทัศนคติที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย.....	199
4.9	ข้อมูลแสดงบริษัทในกลุ่มตัวอย่างสังกัด.....	199
4.10	สรุปผลสมรรถนะและหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัยจำแนกตามกลุ่มสมรรถนะและหน้าที่.....	201
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย.....	203

ตารางที่		หน้า
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย	205
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทักษะด้านแนวทางการปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย.....	206
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ.....	209
4.15	แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยตามรายกลุ่มแยกตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ.....	214
4.16	แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย.....	215
4.17	แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย.....	217
4.18	แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะเกี่ยวกับทักษะด้านแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย	218
4.19	แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ.....	222
4.20	โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย.....	235

ตารางที่	หน้า
4.21 ผลการตรวจสอบโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะ วิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย.....	240
4.22 แสดงข้อมูลแสดงภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง.....	242
4.23 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับตัวแทนประกัน วินาศภัยในหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ก่อนการทดลองและหลังการทดลองในกลุ่ม ทดลอง.....	244
4.24 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับเกี่ยวกับด้านภาพรวม ของธุรกิจประกันวินาศภัย ในหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ก่อนการทดลองและหลังการ ทดลอง ในกลุ่มทดลอง.....	245
4.25 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะของตัวแทนประกันวินาศภัย ในหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ก่อนการทดลองและหลังการทดลอง ในกลุ่มทดลอง.....	245
4.26 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยทักษะการปฏิบัติในการขายและการ ให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยก่อนและหลังการทดลองระหว่างกลุ่ม ทดลองจำแนกรายชื่อ.....	246
4.27 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยด้านทัศนคติของตัวแทนประกันวินาศภัย ในหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 ก่อนการทดลองและหลังการทดลองในกลุ่มทดลอง.....	248
4.28 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของทัศนคติและจรรยาบรรณในการให้ บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลองจำแนกรายชื่อ.....	248
4.29 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนการทดลองและหลังการทดลอง ในกลุ่ม ทดลอง.....	251
4.30 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ ตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง รายด้าน ทั้ง 8 ด้าน.....	252
4.31 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายชื่อ ในด้าน การเปิดโอกาสในการเรียนรู้.....	253
4.32 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายชื่อ ในด้าน อึดทนในทัศนของการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ.....	254

ตารางที่	หน้า	
4.33	แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้าน ความคิดริเริ่มและสามารถเรียนรู้ได้โดยอิสระ.....	256
4.34	แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้าน ความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง.....	257
4.35	แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้าน ความรักในการเรียนรู้.....	258
4.36	แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้าน การมีความคิดสร้างสรรค์.....	260
4.37	แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้าน การมองอนาคตในแง่ดี.....	261
4.38	แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้าน ความสามารถในการใช้ทักษะหาความรู้และทักษะการแก้ปัญหา.....	262
4.39	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านการมีส่วนร่วมใน การพัฒนาเนื้อหาและหลักสูตรสำหรับกลุ่มทดลองด้านการมีส่วนร่วมในการ พัฒนาเนื้อหาและหลักสูตร.....	263
4.40	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านการมีส่วนร่วมในการ เรียนรู้ของผู้เรียนและผู้สอน.....	263
4.41	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านเนื้อหาความรู้และ กิจกรรมในในการฝึกอบรม.....	264
4.42	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านอื่นๆ.....	265

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 136
3.1	ขั้นตอนการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะตามขั้นตอนการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองและ กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มในแต่ละหน่วยการเรียนรู้..... 169
3.2	การดำเนินการวิจัย..... 183
3.3	ระยะที่ 1 การดำเนินการศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพเพื่อพัฒนาสมรรถนะ วิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย..... 184
3.4	ระยะที่ 2 การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะ วิชาชีพตัวแทน..... 185
3.5	ระยะที่ 3 การทดลองใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะ วิชาชีพสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย..... 186
3.6	ระยะที่ 4 การศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนให้ประสบความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค และ แนวทางแก้ไข ที่เกี่ยวข้องกับการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไป ทดลองใช้..... 187
4.1	แสดงกระบวนการและขั้นตอนและกิจกรรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย..... 241
5.1	โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทน ประกันวินาศภัย..... 297

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2551 เพื่อให้การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับประชาชนทั่วไปที่อยู่นอกโรงเรียน ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และสิ่งแวดล้อม โดยการพัฒนาแบบองค์รวม บูรณาการทุกด้านเข้าด้วยกันอย่างสมดุล และเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อการดำเนินชีวิตของผู้เรียน สามารถพึ่งพาตนเอง และสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2551)

ทรัพยากรมนุษย์จัดได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ประเทศชาติจะพัฒนาได้นั้นมิได้ขึ้นอยู่กับการเงินหรือทรัพยากรธรรมชาติเพียงเท่านั้น ยังขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนที่จะสามารถจัดการกับทรัพยากรอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดความสมดุลในสภาพแวดล้อม ดังนั้นหน่วยงานต่างๆ และองค์กรทุกแห่งได้พยายามหาแนวทางสรุปในการพัฒนามนุษย์ให้เป็นไปในแนวทางที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ โดยคำนึงถึงการพัฒนาคุณภาพของประชากรเป็นหลัก แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1-10 ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) ได้ให้แนวคิดในการพัฒนาโดยให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาสังคมและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของคนในหลายโปรแกรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาทั้งที่ “ตัวคน” และ “สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม” ต่อเนื่องมาจนกระทั่งถึงแผนพัฒนาและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (2555-2559) และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ยังได้กำหนดแนวทางในการปฏิรูปการศึกษาให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ โดยมุ่งปลูกฝังและสร้างสมรรถนะที่พึงประสงค์ให้กับผู้เรียน ได้แก่การเป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรม มีค่านิยมที่ดีงาม เป็นนักคิดที่ดี การคิดเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้สามารถปรับตัวและแข่งขันได้กับนานาชาติ ในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี ไปสู่สังคมไร้พรมแดน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วย

ตนเอง วิเคราะห์ แก้ไขปัญหาและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้กับชุมชนและสังคมได้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545)

แรงผลักดันที่สำคัญทางสังคม เศรษฐกิจจำนวนมาก สนับสนุนแนวคิดการศึกษาตลอดชีวิต รวมทั้งกระแสโลกาภิวัตน์การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงธรรมชาติของการทำงานตลาดแรงงานและโครงสร้างอายุประชากร ต่างมีส่วนช่วยผลักดันที่สำคัญต่อความจำเป็นที่ต้องมีการยกระดับทักษะการทำงานและการใช้ชีวิตอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ความไม่แน่นอนอันเกิดผลจากอิทธิพลของเทคโนโลยี ระบบการค้าและธุรกิจ สภาพสังคม และวิกฤตเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้นความรู้ จึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต การทำงาน และการอยู่ให้รอดไปสู่ ความสำเร็จในโลกของการเปลี่ยนแปลง บุคคลที่อยู่ในโลกของโลกาภิวัตน์ได้นั้นต้องเน้น 5 เรื่อง เป็นสำคัญ คือ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ มูลค่าเพิ่ม ความเฉลียวฉลาด ซึ่งการที่บุคคลจะฉลาดได้นั้นต้องรู้จักนำเอาการเรียนรู้ และความรู้ที่มีอยู่ หรือจากประสบการณ์ที่สั่งสมเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ตัวเอง ครอบครัว องค์กร และประเทศชาติ (จีระ หงส์ลดารมภ์, 2551) จากเหตุผลดังกล่าว ล้วนเป็นพลังผลักดัน ให้สังคมตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาตลอดชีวิตของบุคคลทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย เพราะการศึกษาตลอดชีวิต เป็นการศึกษาให้กับทุกคน ตั้งแต่ก่อนวัยเรียน จากเด็กสู่ผู้ใหญ่ถึงวัยชรา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในช่วงต่างๆ ของชีวิต เพื่อช่วยให้มนุษย์ทุกคนสามารถปรับตนเองให้ ก้าวทันยุคกับกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นแนวโน้มการพัฒนาโลกปัจจุบัน โดยกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต จะเชื่อมโยงการเรียนรู้ที่เกิดจากการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อนำผลทางการเรียนรู้ นั้น ไปพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม การจัดการเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต จึงต้องจัดหลักสูตร สื่อ วิธีการเรียนการสอน สภาพแวดล้อม และปัจจัยเกื้อหนุนต่างๆ เช่น แหล่งเรียนรู้ ทรัพยากรสารสนเทศ และแหล่งข้อมูลข่าวสาร ให้บุคคลเข้าถึงการเรียนรู้ได้สะดวก และนำความรู้ที่ได้ไปใช้ได้จริง (อาชัญญา รัตนอุบล, 2551)

พระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.2545 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติได้พัฒนาแนวทางการประเมินตามมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติไว้ ซึ่งการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นมาตรฐานที่ 6 เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญที่ว่า “การจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนมีโอกาสในการแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเองโดยผู้สอนเปลี่ยนบทบาทจากผู้ให้มาเป็นผู้ชี้แนะความรู้และจัดประสบการณ์การเรียนรู้ได้ให้ผู้เรียนอย่างเหมาะสม” (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมมนตรี, 2542)

ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ การเสริมสร้างความรู้ ตั้งแต่เด็ก จนถึงวัยทำงาน และต่อเนื่องไปจนตลอดชีวิต อย่างเหมาะสม ให้กับประชาชนทุกกลุ่ม ทุกองค์กร ทุกอุตสาหกรรม เป็นเรื่องสำคัญและ มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ไม่เว้นแม้แต่กลุ่มอุตสาหกรรมประกันภัย ซึ่งในปัจจุบันมีบทบาทมากขึ้นกว่าในอดีต เนื่องจากการประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ดังที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ระบุว่า การทำประกันภัยมีผลต่อการเจริญเติบโตของประเทศ จากประมาณการเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงปี 2553 ขยายตัวเพิ่มขึ้น 14% คิดเป็นจำนวนเบี้ยประกันภัย 419,643 ล้านบาท และเมื่อย้อนกลับไปในอดีต พบว่าสัดส่วนเบี้ยประกันภัยต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมได้มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกปี ตั้งแต่สัดส่วน 3.5 ในปี พ.ศ. 2547 จนกระทั่งมีสัดส่วน 4.4 ในปีปัจจุบัน (แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 2, 2553)

ในแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2553) ได้ระบุความสำคัญของการประกันภัยต่อระบบเศรษฐกิจไทย ไว้ว่าการประกันภัยเป็นเครื่องมือสำคัญที่ยอมรับกันทั่วโลก ซึ่งสังคมทุกสังคมต่างอาศัยคุณประโยชน์ของการประกันภัยเป็นเครื่องมือการสร้างหลักประกันความมั่นคงในชีวิต และทรัพย์สินให้กับสมาชิกในสังคม โดยการประกันชีวิตช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงและความอุ่นใจต่อความสามารถในการหารายได้ ของบุคคลและครอบครัว ซึ่งความสามารถในการหารายได้นั้นอาจได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่แน่นอนที่ทุกคนจะต้องเผชิญ ในขณะที่เดียวกันการที่บุคคลอาจจะเสียชีวิตที่ยืนยาวหลังวัยเกษียณจากการทำงาน และไม่สามารถสร้างรายได้แต่ยังคงต้องมีค่าใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีวิตก็อาจจะเป็นปัญหาด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสังคมโลกปัจจุบันกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นของสัดส่วนประชากรสูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) (แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 2, 2553)

การประกอบธุรกิจการค้าการลงทุน และการดำเนินชีวิตประจำวันก็มีความเสี่ยงภัยจากวินาศภัยที่ไม่คาดคิดต่างๆ ทั้งที่เป็นภัยธรรมชาติและที่เกิดขึ้นจากการประมาท รวมถึงการกระทำโดยจงใจของมนุษย์ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว (สึนามิ) พายุ อัคคีภัย ไฟไหม้ ฟ้าผ่า การระเบิด อุบัติเหตุจากการใช้รถยนต์ในการขนส่ง และการเดินทาง การโจรกรรม หรือการก่อความเสียหายให้เกิดขึ้นกับชีวิตหรือทรัพย์สินของบุคคลภายนอก และจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายชดใช้ค่าความเสียหายจากการกระทำละเมิด เป็นต้น ซึ่งความเสียหายทางการเงินที่เกิดขึ้นจากความเสียหายต่างๆ เหล่านี้ ล้วนบรรเทาได้ด้วยระบบการประกันวินาศภัย อีกทั้งในช่วง 5 ปี ก่อนปี พ.ศ.2553 สภาวะภูมิอากาศโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก (Climate Change) ก่อให้เกิดภัยธรรมชาติหรือมหันตภัยใหญ่ๆ ที่สร้างความเสียหายรุนแรงขึ้น สร้างความเสียหายทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างมาก โดยความเสี่ยงจะแตกต่างกันไปตามสภาพภูมิประเทศ เช่น การเกิดเฮอริเคนแคทรีน่า ใน

ประเทศสหรัฐอเมริกา และพายุไซโคลนนาร์กิส ในประเทศพม่า ปี พ.ศ.2551 โดยเฉพาะปี พ.ศ. 2554 ได้พบกับอุทกภัยหรือภัยน้ำท่วมครั้งร้ายแรงที่สุดในแง่ของปริมาณน้ำและจำนวนผู้เดือนร้อน อุทกภัยครั้งนี้ทำให้ พื้นที่เกษตรและอุตสาหกรรมใน 65 จังหวัด 684 อำเภอ เสียหาย ราษฎรได้รับความเดือดร้อน 4,086,138 ครัวเรือน 13,595,192 คน (ศูนย์สนับสนุนการอำนวยความสะดวกและการบริหารสถานการณ์อุทกภัย วาตภัยและดินโคลนถล่ม, 2555) มูลค่าความเสียหายเหล่านี้สามารถบรรเทาได้ด้วยการทำประกันวินาศภัย ไว้ตั้งแต่ความเสียหายยังไม่เกิดขึ้น การประกันภัยยังเป็นเสมือนเครื่องมือในการสร้างหลักประกันความมั่นคงให้กับสังคม ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนทางการเงิน เมื่อเกิดความสูญเสียแก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในสังคม ไม่ว่าจะสาเหตุจะเกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือเหตุร้ายอื่นที่ไม่คาดคิด เช่น การเกิดเพลิงไหม้ การก่อการร้าย การโจรกรรม รวมถึงการเจ็บป่วย อันเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งหากมีการทำประกันภัยไว้ ก็จะทำให้สังคมมีหลักประกันความปลอดภัย มีความมั่นใจว่าเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นแล้ว บุคคลผู้ได้รับความเสียหายจะได้รับการชดเชย ซ่อมแซมทรัพย์สินที่เสียหายให้กลับสู่สภาพเดิม หรือบรรเทาภาระทางการเงินให้กับ ผู้เจ็บป่วย สูญเสีย หรือคนในครอบครัว ให้สามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างมั่นคง หรือใกล้เคียงกับสถานะก่อนเกิดความสูญเสียให้มากที่สุด ดังระบุไว้ในแผนพัฒนาประกันภัย ฉบับที่ 2, 2553 ว่าการประกันภัยเป็นเครื่องมือที่มีบทบาทอย่างมากในการบรรเทาความเสียหายและเยียวยาทางการเงินให้แก่ผู้ประสบภัยและลดภาระให้แก่รัฐบาลประเทศต่างๆ

แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2549-2554 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2551) ได้ระบุไว้ว่า ในปัจจุบันสภาพการณ์การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทั้งที่เกิดจากสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อความเจริญเติบโต และความมั่นคงทางเศรษฐกิจทั้งสิ้น ในส่วนของธุรกิจประกันภัยซึ่งเป็นส่วนที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างเสริมความเข้มแข็ง มั่นคงให้กับระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน กล่าวคือ ปัจจุบันการประกันภัย ซึ่งแบ่งออกเป็นธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจประกันวินาศภัย ต่างก็ยังคงประสบกับสภาพปัญหาที่เป็นพื้นฐานของธุรกิจ ซึ่งเป็นสิ่งที่รัฐบาล ภาคธุรกิจและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามหาแนวทาง มาตรการในการปรับปรุงและแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น สำหรับสภาพปัญหาที่สำคัญๆ ของธุรกิจประกันภัยในปัจจุบัน ที่ส่งผลกระทบต่อความเจริญเติบโตและความมั่นคงของธุรกิจประกันภัย รวมความเชื่อมั่นไว้วางใจของประชาชนที่มีแต่ธุรกิจประกันภัย ตามแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2549-2554 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2551) ได้สรุปว่า การขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความเป็นมืออาชีพได้

มาตรฐาน ที่พร้อมทั้งสมรรถนะในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีในการให้บริการ นั้นเป็น หนึ่งในปัญหา และอุปสรรคสำคัญของธุรกิจประกันภัย

ณรงค์ชัย อัครเศรณี (2553) กล่าวว่า ระบบประกันภัยไทย ถือเป็นกลไก สำคัญในการ สร้างหลักประกันความมั่นคงของสังคมทุกระดับ ช่วยพัฒนาประเทศ ซึ่งระบบประกันภัยถือว่าเป็น ระบบการออมเงินที่ดี และประเทศไทยก็จำเป็นต้องพึ่งพาและระดมเงินออม ตามแนวทาง แผนพัฒนาการประกันภัยฉบับที่ 2 (2553) ที่มุ่งเน้น 4 มาตรการ คือ 1. สร้างความเชื่อมั่น การให้ ประชาชนตระหนัก ถึงความสำคัญของระบบการประกันภัย 2. เสริมสร้างความมั่นคงเพิ่ม ประสิทธิภาพของระบบประกันภัยให้มีความพร้อมต่อการแข่งขันในระดับสากล 3. เพิ่มมาตรฐาน การให้บริการและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัย 4. ปรับกฎหมายให้ มีความทันสมัยพัฒนาบุคลากรด้านประกันภัย

หากเป็นในด้านของประชาชนซึ่งเป็นผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันภัย พบว่า ประชาชนยังขาด ความรู้ ความเข้าใจ และขาดความเชื่อถือว่าไว้วางใจในธุรกิจประกันภัย ความมั่นใจของผู้บริโภค ได้รับผลกระทบจากการขายที่ทำให้ผู้ซื้อเข้าใจผิด รวมถึงประชาชนส่วนใหญ่ยังคงขาดกำลังซื้อ เนื่องจากระดับรายได้ต่ำ และโครงสร้างการกระจายรายได้ของประเทศยังไม่ดีพอ ในด้านของการ กำกับดูแลของภาครัฐ ก็ยังต้องการการส่งเสริมและพัฒนาในด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประสิทธิภาพ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สมควร วัฒนพิทยกุล, 2552)

จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นพบว่า พบว่าปัญหาที่สำคัญในธุรกิจประกันภัยนั้น การ ขาดแคลนบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ เป็นปัจจัย สำคัญ (จิรพันธ์ อัครเศรณี, 2552) โดยบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความเป็นมืออาชีพที่พร้อมทั้ง ด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดี เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจประกันวินาศภัย เนื่องจากธุรกิจนี้มีความแตกต่างจากธุรกิจอื่นๆ หลายประการ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2551) ได้ระบุไว้ 5 ประการดังนี้

ประการแรก ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่มีหลักการ ระเบียบ แบบแผนและข้อบังคับของ กฎหมายที่เป็นสากลและถือปฏิบัติในนานาประเทศ และบางประเภทการประกันภัยก็มี หลักการ ทฤษฎี ตลอดจนภาษาที่ใช้ที่พัฒนามาอย่างยาวนานมากและยังยึดถือปฏิบัติมาจนกระทั่งปัจจุบัน เช่น การประกันทางทะเลและการขนส่งสินค้า การทำความเข้าใจในหลักการของการประกันภัย ประเภทดังกล่าวจึงเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลา

ประการที่สอง ความต้องการความคุ้มครองหรือโปรแกรมของสินค้าของการประกันชีวิต หรือการประกันวินาศภัยของผู้เอาประกันภัยหรือผู้บริโภคร (ทั้งบุคคลธรรมดาและองค์กรธุรกิจ) จะแปรเปลี่ยนไปตลอดเวลา และมีความซับซ้อนมากขึ้นๆ ตามความจำเป็นและสภาพความเสี่ยงภัย ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความเจริญเติบโตก้าวหน้าทาง เศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี รวมตลอดจนถึงอายุอาชีพของผู้เอาประกันภัย สินค้าบริการของธุรกิจประกันภัยจึงต้องพัฒนาตลอดเวลาเพื่อให้สนองตอบต่อความต้องการของผู้บริโภคที่แปรเปลี่ยนไปดังกล่าว

ประการที่สาม ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่แตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่นในด้านการเสนอขายสินค้าแก่ประชาชน เพราะสินค้าของการประกันภัยทั้งการประกันชีวิตและการประกันวินาศภัย คือความคุ้มครองสำหรับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตตามที่ระบุไว้เป็นเงื่อนไขในกรมธรรม์ หรือคือการขาย “ค้ำประกันสัญญา” ของบริษัทประกันภัย สินค้าประกันภัยจึงเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตนให้จับต้องได้ในขณะที่ซื้อขาย เป็นสินค้าหรือสัญญาที่มีเงื่อนไขและมีลักษณะเป็นสัญญาฝ่ายเดียวซึ่งบริษัทเป็นผู้กำหนดขึ้นและนำออกเสนอขาย ดังนั้น บุคคลที่มีบทบาทสำคัญเกี่ยวข้องกับการขายประกันภัยหรือมีบทบาทเป็นคนกลางเชื่อมโยงระหว่างบริษัทประกันภัยกับประชาชนก็คือตัวแทนประกันภัย ซึ่งเป็นบุคคลที่ต้องมีทั้งคุณภาพ มาตรฐานพร้อม ทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีประกอบด้วย เนื่องจากสัญญาประกันภัยต้องอาศัยความซื่อสัตย์ สุจริตใจต่อกันอย่างยิ่ง ทั้งฝ่ายผู้ซื้อและผู้ขาย

ประการที่สี่ ผลกำไรจากการรับประกันภัยหรือการขายสินค้าประกันภัยมิได้ขึ้นอยู่กับปริมาณของสินค้าหรือจำนวนกรมธรรม์ที่ขายไป แต่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการขาย คือ การบริหารด้านการคัดเลือกภัยและการรับเสี่ยงภัย เพื่อให้ได้ภัยที่ดี มีคุณภาพตามหลักวิชาการประกันภัยด้วย

ประการที่ห้า ผลประกอบการและฐานะความมั่นคงทางการเงินของธุรกิจประกันภัยโดยรวมจะเกิดขึ้นได้ นอกจากจะต้องอาศัยการบริหารจัดการด้วยการคัดเลือกภัย/การรับเสี่ยงภัย เพื่อให้ได้ภัยที่ดีมีคุณภาพแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารสินทรัพย์หรือการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพด้วย เนื่องจากบริษัทสามารถที่จะนำเบี้ยประกันภัยที่บริษัทรับมาล่วงหน้าไปลงทุนประกอบธุรกิจอื่นเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดได้ แต่เนื่องจากเงินดังกล่าวเป็นเงินของผู้เอาประกันภัย ในการบริหารด้านการลงทุนจึงต้องมีการระมัดระวังเป็นพิเศษเพราะจากประสบการณ์ความล้มเหลวของบริษัทประกันชีวิตและประกันวินาศภัยจนถึงขั้นปิดกิจการทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทย มีสาเหตุมาจากการขาดสภาพคล่องและมีฐานะการเงินไม่มั่นคง อันเนื่องมาจากการบริหารการลงทุนที่ผิดพลาดของบริษัทเป็นด้านหลักมากกว่าที่จะเกิดจากสาเหตุอื่น (แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2549 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2551))

จากลักษณะดังกล่าวข้างต้นเป็นเหตุให้การบริหารจัดการธุรกิจประกันภัย ทั้งประกันชีวิต และประกันวินาศภัยต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความเป็นมืออาชีพ ทั้งในระดับผู้บริหาร ระดับสูง และบุคลากรในสายงานหลักที่มีทักษะความรู้เชี่ยวชาญ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2551)

การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรประกันภัยที่มีคุณภาพเป็นปัญหาสำคัญที่ต้องเร่งรีบแก้ไขทั้งในระยะสั้นและในระยะยาวและต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้ง จากภาครัฐ สถาบันการศึกษาทุกระดับ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทประกันภัย เพื่อช่วยกัน กำหนดแผนในการสร้างบุคลากร เช่น โดยจัดให้มีหลักสูตรการศึกษาในการศึกษาระดับต่างๆ เพื่อเร่งพัฒนาบุคลากรในสาขาที่สำคัญและขาดแคลนโดยเร่งด่วน เช่น ในรูปการฝึกอบรม การดูงาน และสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับบุคลากรที่จำเป็น รวมทั้งควรสนับสนุนบทบาทของสถาบัน ประกันภัยไทย ซึ่งปัจจุบันยังมีขีดจำกัดทั้งด้านบุคลากรและงบประมาณดำเนินการ เพื่อให้สถาบันฯ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้เป็นสถาบันที่ช่วยเร่งรัดพัฒนายกระดับคุณภาพ บุคลากรที่มีอยู่แล้วในธุรกิจประกันภัย (สถาบันประกันภัยไทย, 2549)

การขาดแคลนตัวแทนประกันภัยที่มีมาตรฐานและมีความเป็นมืออาชีพ เป็นปัญหาสำคัญ ในอุตสาหกรรมประกันภัย เพราะตัวแทนประกันภัยเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการ ดำเนินธุรกิจประกันภัย โดยเฉพาะตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งต้องสังกัดบริษัทเปรียบเสมือน บุคลากรฝ่ายการตลาดของบริษัทที่ได้รับมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันภัย กับบริษัทประกันภัยที่ตัวแทนนั้นสังกัดอยู่ และหากได้รับมอบหมายเป็นหนังสือจากบริษัท ตัวแทน ก็ยังสามารถทำสัญญาประกันภัยหรือรับเบี้ยประกันภัยในนามของบริษัทได้ด้วย ดังนั้น ตัวแทน ประกันภัยจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการสร้าง หรือทำลายภาพลักษณ์ของ บริษัทประกันภัย หากตัวแทน มีคุณภาพที่ดี มีความรอบรู้เกี่ยวกับการประกันภัยทั้งในด้านเงื่อนไข ความคุ้มครอง อัตราเบี้ยประกันภัย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และทักษะการให้บริการ ก็จะสามารถเสนอขายสินค้าได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัย พฤติกรรมในการ ขายและการบริการหลังการขายของตัวแทน จึงส่งผลต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจของประชาชนต่อ บริษัทประกันภัยและธุรกิจประกันภัยโดยรวม ด้วยความสำคัญของตัวแทนในฐานะคนกลาง ประกันภัยที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างบริษัทประกันภัยกับประชาชนผู้เอาประกันภัย พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 จึงกำหนด บทบัญญัติในการกำกับดูแลวิชาชีพสาขานี้ โดยเริ่มตั้งแต่กำหนดคุณสมบัติของบุคคลที่ต้องการ เป็นตัวแทนบทบาทและหน้าที่ ที่กำหนดตามมาตรฐานสากลเฉพาะวิชาชีพ กำหนดค่าบำเหน็จที่

บริษัทต้องจ่ายเป็นค่าตอบแทนการขายและมาตรการอื่นๆ เพื่อประกอบการกำกับดูแล ซึ่งรวมทั้ง บทกำหนดโทษในกรณีต่างๆ ด้วย และเพื่อต้องการให้ผู้เข้าสู่วิชาชีพสาขานี้มีความรู้ความสามารถ ในวิชาการประกันภัยและความรู้อื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้

ปัญหาของตัวแทนประกันภัยขาดคุณภาพ ขาดความเป็นมืออาชีพเป็นปัญหาสำคัญที่มีผลกระทบ ต่อประชาชน และสังคมโดยรวม เพราะตัวแทนคือคนกลางที่ต้องนำเสนอ สื่อสาร ความ คุ่มครอง เงื่อนไข และข้อยกเว้นต่างๆ ในกรมธรรม์ประกันภัยให้ ผู้ซื้อหรือ ผู้เอาประกันภัยทราบ และเข้าใจ แต่หากตัวแทน ไม่มีความรู้ หรือทักษะในการให้บริการที่เพียงพอ ก็อาจทำให้ผู้ซื้อ กรมธรรม์ เกิดความเข้าใจผิด คิดว่าตัวเองได้รับความคุ้มครองตรงกับความต้องการ แต่ผู้ซื้อมักมา พบในภายหลัง เมื่อความเดือดร้อน มาถึงตัวผู้เอาประกันภัย แต่กับไม่สามารถเรียกค่าสินไหม ทดแทน จากบริษัทประกันภัยได้ (เปรมศักดิ์ คล้ายสังข์, 2527) ปัญหาของการขาดความเป็นมือ อาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยนั้น ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อตัวผู้เอาประกันภัยเท่านั้น แต่ยัง ต่อเนื่องไปถึงครอบครัว สังคม และกลายเป็นภาระของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่ช่วยเหลือประชาชนด้วย การ ขาดความเป็นมืออาชีพของตัวแทน ยังรวมไปถึงผลกระทบต่อการพัฒนาศักยภาพความพร้อมของ ธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย และหากพิจารณาได้ในแง่ของผู้บริโภค สินค้าที่มีอำนาจซื้อและมี คุณภาพ ความรู้ความเข้าใจที่ดีย่อมมีส่วนและมีอิทธิพลผลักดันให้ธุรกิจการค้าการบริการนั้นๆ มี การขยายตัวก้าวหน้าและมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งๆ ขึ้นด้วย (ธนพัฒน์ จงเพิ่มวัฒนะผล, 2535) สำหรับปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาธุรกิจประกันภัยที่มีผลมาจากผู้บริโภค อาจสรุปได้ว่า ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจและขาดความเชื่อถือศรัทธาในธุรกิจประกันภัย และการขาด ความรู้ความเข้าใจนี้มีผลอย่างมากต่อภาพพจน์และทัศนคติที่มีต่อบริษัทประกันภัย คือ การที่ ประชาชนหรือผู้เอาประกันภัยขาดความเข้าใจในหลักการ ประโยชน์และการเลือกซื้อความ คุ้มครองที่ถูกต้องเหมาะสมกับสภาพความเสี่ยงภัย ความจำเป็น ความต้องการและฐานะการเงิน ของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งขาดความเข้าใจในสาระสำคัญของกรมธรรม์ประกันภัย อาทิ เงื่อนไข ความคุ้มครอง ขอบเขตและจำนวนความคุ้มครอง ข้อยกเว้นที่จะไม่คุ้มครอง หรือซึ่งจะต้องมีการ ซื้อความคุ้มครองเพิ่มเติมเป็นพิเศษ ตลอดจนสิทธิและหน้าที่ ในฐานะผู้เอาประกันภัย ซึ่งความไม่รู้ ดังกล่าว เป็นเหตุให้ไม่สามารถถ่วงถ่วงข้อมูลที่ได้รับจากตัวแทนที่มี มาเสนอขายกรมธรรม์ฯ ได้ เป็นเหตุให้เกิดปัญหาพิพาทเกี่ยวกับการจ่ายเงินผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัย หรือการชดใช้ ค่าสินไหมทดแทน ทำให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ขาดสิทธิอันพึงได้รับจาก การทำประกันชีวิตหรือประกันวินาศภัยและขาดความเชื่อถือศรัทธาในที่สุด นอกจากนี้ การขาด ความเป็นมืออาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยยังเป็นสาเหตุของการความเชื่อถือศรัทธาของ

ประชาชนที่มีต่อธุรกิจประกันภัยอีกประการหนึ่งด้วย คือขาดความเชื่อมั่นต่อฐานะความมั่นคงของบริษัทประกันชีวิต และการประกันวินาศภัย จากการที่มีบริษัทประกันภัยบางบริษัทประสบปัญหาต้องถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจ ดังนั้นการแก้ปัญหาจากต้นเหตุ คือ การสร้างตัวแทนที่มีคุณภาพ มีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ในการประกอบอาชีพตัวแทน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง (แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2549-2554 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2551))

ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับทรัพย์สินตนเอง และครอบครัว อันเป็นที่รัก เมื่อมีเหตุการณ์ร้ายที่ไม่คาดฝันเกิดขึ้นในอนาคต แต่หลายครั้งข่าวสารจากทางหน้าหนังสือพิมพ์ หรือสื่อต่างๆ ที่ปรากฏออกมา เรามักพบว่า การประกันภัยนั้นไม่ได้เป็นที่พึงให้กับสังคมได้อย่างแท้จริง ในทางตรงกันข้ามการประกันภัย กลับกลายเป็นเครื่องซ้ำเติม ให้ผู้คนที่เดือดร้อนและทุกข์ยาก จนต้องมีคดีฟ้องร้องอยู่เป็นจำนวนมาก เกี่ยวกับผู้รับประกันภัย และผู้เอาประกันภัย อีกสาเหตุหลักของปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง คือ การที่ประชาชนหรือผู้ซื้อกรมธรรม์ ถูกเอาเปรียบจากการประกันภัย เนื่องจากตัวแทนประกันภัยนั้นขาดความรู้ และทักษะการให้บริการ การไม่มีความรู้อย่างลึกซึ้ง และรู้จริงถึงความคุ้มครอง และเงื่อนไขข้อยกเว้นต่างๆ ในกรมธรรม์ ประกันภัย อีกทั้งยังขาดทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพประกันภัย สาเหตุเหล่านี้ทำให้ตัวแทนประกันวินาศภัย ไม่สามารถสื่อสารหรือ เป็นที่ปรึกษาให้กับประชาชนได้ และหวังเพียงค่าตอบแทนของการขายประกันภัย จึงนำมาซึ่งความทุกข์ยาก ของประชาชน และส่งผลกระทบต่อความเดือดร้อนของสังคมมากมายของปัญหาการประกันภัยที่มักถูกตัวแทนประกันภัย ซึ่งเป็นเสมือนหนึ่งผู้กระทำการแทนบริษัทรับประกันภัย หลอกหลวงมาโดยตลอด (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2551)

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ (2551) กล่าวว่า การพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยเป็นเรื่องสำคัญ ด้วยประเทศไทยได้ก้าวสู่กระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้สภาพบ้านเมือง เศรษฐกิจ และสังคม มีปัญหาเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับความยากจน ยาเสพติด การคอร์รัปชัน เป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้ผู้ประกอบการและองค์กรต่างๆ มุ่งเน้นในเรื่องของกำไรและความอยู่รอดเป็นเป้าหมายสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์ส่วนรวมหรือประโยชน์สาธารณะ ทำให้ผู้ประกอบการได้ละเลย ในการกระทำในสิ่งที่ดีงาม ทำให้เกิดช่องว่างทางสังคม และอาจทำให้บริษัทประกันภัยละเลยในการพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันภัยของตน รวมไปถึงบทลงโทษไม่รุนแรงหรือเด็ดขาดพอ ทำให้ผู้ประกอบการเห็นแก่ตัวเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การที่องค์กรหรือบริษัทประกันภัยจะมีความมั่นคงและยั่งยืนได้นั้น ผู้ประกอบการจะต้องมีความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพ ในดำเนินงานครบทุกด้านของ

การทำธุรกิจ จึงทำให้ปัจจุบันได้มีผู้ประกอบการหลายองค์กรในอุตสาหกรรมประกันภัยได้ให้ความสนใจในเรื่อง การพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยเพิ่มมากขึ้น

ในมาตรา 65 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2551 ได้กำหนดให้ผู้ประสงค์จะเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยต้องผ่านการอบรมจาก สำนักงาน คปภ. หรือ ผ่านการอบรมตามหลักสูตรและวิธีการที่สำนักงาน คปภ. (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ) ประกาศกำหนด มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ตัวแทนได้มีความรู้ ความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัย ภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย แนวทางปฏิบัติในการขาย ตลอดจนทักษะในการบริการ อันจะส่งผลให้ตัวแทนประกันวินาศภัย ได้มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อที่จะได้แนะนำ แก่ประชาชนและผู้เอาประกันภัยอย่างถูกต้องเหมาะสม ตัวแทนประกันวินาศภัยเป็นอาชีพหนึ่ง ที่กฎหมายกำหนดให้มีการอบรมในการทำงาน เป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนชีวิต หรือวางแผนทางการเงินของผู้เอาประกันภัย และในการตกลงรับทำประกันภัยหรือไม่ อาศัยจากรายละเอียดใน ใบสมัครและเอกสารแนบที่ส่งผ่านตัวแทน ในทางกลับกันในส่วนของผู้เอาประกันภัย ก็มักจะไม่มี เวลาพอที่จะศึกษา ทำความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ หน้าที่ ข้อจำกัด หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ กำหนดไว้ในกรมธรรม์ได้อย่างถ่องแท้ การตัดสินใจทำประกันภัยของผู้เอาประกันภัย หรือการ ตัดสินใจรับทำประกันภัยของบริษัทประกันภัย นั้น จึงต้องอาศัยตัวแทนประกันวินาศภัย หรือคน กลางประกันภัยเป็นสำคัญ ตัวแทนประกันวินาศภัยจึงต้องทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแจกแจง ข้อมูลของทั้งสองฝ่ายให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นจริงมากที่สุด โดยแนะนำให้ทั้งสองฝ่ายอยู่บน หลักการของความสุจริตใจอย่างยิ่ง (เอกสารฝึกอบรมตัวแทนประกันวินาศภัย, 2554)

ตัวแทนประกันวินาศภัยหรือคนกลางประกันภัย เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการ ดำเนินการของธุรกิจประกันภัย และมีความสำคัญต่อการสร้างหรือทำลายภาพลักษณ์ของธุรกิจ ประกันวินาศภัย หากบริษัทใดมีตัวแทนที่มีคุณภาพ คือ มีความรอบรู้ทั้งในด้านของความคุ้มครอง ช้อยกเว้น อัตราเบี้ยประกันภัย ข้อกำหนดของกฎหมาย มีทักษะในการให้บริการ และมีทัศนคติที่ดี ต่อการเป็นตัวแทน พร้อมทั้งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนเป็น หลัก ก็จะทำให้ธุรกิจประกันภัยมีความมั่นคงเป็นที่ยอมรับของสังคม แต่ในอดีตมีตัวแทนเก็บเบี้ย ประกันภัยมาแล้วนำเงินนั้นไปใช้ส่วนตัวก่อน เมื่อครบกำหนดชำระจึงนำส่งบริษัทประกันวินาศภัย ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความเสียหาย สุดท้ายก็จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันวินาศภัย และต่อ สาธารณชน

ผลกระทบของการขาดตัวแทนที่มีความรู้ ทักษะในการให้บริการ และทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจ ประกันวินาศภัย นั้นประกอบไปด้วย ผลกระทบที่มีต่อตัวแทนประกันวินาศภัยเอง เพราะหากตัวแทนประกันวินาศภัยไม่มีความรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ที่ขาย หรือทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์การ ประกันวินาศภัยเกินจริง โดยผู้ซื้อกรมธรรม์ มาพบว่าความคุ้มครองที่ตนได้รับนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริง ก็จะทำให้ตัวแทนประกันวินาศภัยเองขาดความน่าเชื่อถือผู้ซื้อ สูญเสียรายได้ เติบโตใน วิชาชีพได้ยาก รวมไปถึงการถูกเพิกถอนใบอนุญาต และถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย ส่วนผลกระทบ ที่มีต่อบริษัทประกันภัยต้นสังกัดก็คือ ความเสียหายต่อชื่อเสียง และตามมาด้วยการสูญเสียรายได้ เพราะต้องร่วมรับผิดชอบ หรือแม้กระทั่งถูกดำเนินคดีไปพร้อมกับตัวแทนประกันวินาศภัยในสังกัด ด้วย ผลกระทบที่มีต่อตัวเพื่อนร่วมวิชาชีพก็อาจทำให้สังคมมองภาพลักษณ์ของวิชาชีพนี้ในแง่ลบ ทำให้ตัวแทนคนอื่นทำมาหาเลี้ยงชีพได้ยากขึ้น เพราะสังคมไม่เชื่อถือในคุณภาพของตัวแทน ทำให้ หน่วยงานที่กำกับดูแลในภาครัฐและบริษัทต้นสังกัดมีกฎข้อบังคับมากขึ้น ผลกระทบต่อวิชาชีพ ทำให้วิชาชีพด้อยค่าลงไปและลดโอกาสในการเพิ่มจำนวนตัวแทนคุณภาพ ผลกระทบที่มีต่อผู้เอา ประกันภัยหรือประชาชนที่ซื้อกรมธรรม์ประกันภัยจากตัวแทนที่ไม่มีความรู้ ก็จะทำให้ไม่สามารถ เรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เมื่อเวลาที่เดือดร้อนได้ เพราะกรมธรรม์ไม่คุ้มครอง หรือ ความคุ้มครอง ที่ได้รับมานั้นไม่เหมาะสมกับความจำเป็นและความต้องการ ทำให้เสียเบี้ยประกันภัยเกินความ จำเป็น หรือเสียเบี้ยประกันภัยน้อยกว่าที่ควรจะต้องเสียสำหรับความคุ้มครองที่สมบูรณ์และขาด ผลประโยชน์ที่พึงได้ในระยะยาว หากมีตัวแทนเหล่านี้จำนวนมาก ก็จะสร้างผลกระทบเป็นวงกว้าง ต่อสาธารณชน ซึ่งก็คือ บุคคล ครอบครัว สังคม และธุรกิจต่างๆ ได้รับความเดือดร้อน (เอกสาร ฝีกอบรมตัวแทนประกันวินาศภัย, 2552)

ปัจจุบันทางภาครัฐได้หาหนทางแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของตัวแทนประกันวินาศภัย ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ตัวแทนประกันภัยที่ ประสงค์จะ ขอรับ หรือ ขอต่อใบอนุญาตต้องมีหนังสือรับรองว่าผ่านการอบรม จากสำนักงานหรือผ่านการ อบรมตามหลักสูตรและวิธีการที่สำนักงานประกาศกำหนดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความ เข้าใจ ประสบการณ์ และจริยธรรมในวิชาชีพของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย อย่างต่อเนื่อง และยกระดับคุณภาพการ ให้บริการและการให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้เอาประกันภัย ทั้งนี้ ผู้ขอรับ หรือขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันภัย ตั้งแต่ 1 มกราคม 2552 เป็นต้นไป ต้องมี หนังสือรับรองผ่านการอบรมตามหลักสูตรและวิธีการที่ สำนักงาน คปภ. กำหนด ซึ่งกำหนดให้

ตัวแทนประกันภัยต้องเข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมงต่อปี และโดยปกติการต่ออายุใบอนุญาตสามารถยื่นต่อนายทะเบียนภายในกำหนด 2 เดือนก่อนใบอนุญาตตัวแทนประกันภัยจะสิ้นอายุ ในมาตรา 65 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 (ฉบับที่ 2) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2551 ได้กำหนดให้ผู้ประสงค์จะเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยต้องผ่านการอบรมจาก สำนักงาน คปภ. หรือ ผ่านการอบรมตามหลักสูตรและวิธีการที่สำนักงาน คปภ. (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ) ประกาศกำหนด มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ตัวแทนได้มีความรู้ ความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัย ภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย แนวทางปฏิบัติในการขาย ตลอดจนทักษะในการบริการ อันจะส่งผลให้ตัวแทนประกันวินาศภัย ได้มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อที่จะได้ แนะนำแก่ประชาชนและผู้เอาประกันภัยอย่างถูกต้องเหมาะสม ตัวแทนประกันวินาศภัยเป็นอาชีพหนึ่งที่กฎหมายกำหนดให้มี กรอบในการทำงาน เป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนชีวิต หรือ วางแผนทางการเงินของผู้เอาประกันภัย

ในการตกลงหรือปฏิเสธการรับประกันภัยของบริษัทประกันภัย จำเป็นต้องอาศัย รายละเอียดในใบสมัครและเอกสารแนบที่ส่งผ่านตัวแทน ซึ่งตัวแทนมีหน้าที่อธิบาย และให้ คำปรึกษาที่ถูกต้อง กับประชาชนที่ทำประกันภัย ในทางกลับกันในส่วน of ประชาชนหรือผู้เอาประกันภัย ก็มักจะไม่เข้าใจในรายละเอียดของกรมธรรม์ หรือไม่มีเวลามากพอที่จะศึกษา ทำความ เข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ หน้าที่ ข้อจำกัด หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ได้อย่าง ถ่องแท้ การตัดสินใจทำประกันภัยของผู้เอาประกันภัย หรือ การตัดสินใจรับทำประกันภัยของ บริษัทประกันภัย นั้น จึงต้องอาศัยตัวแทนประกันวินาศภัย หรือคนกลางประกันภัยเป็นสำคัญ ตัวแทนประกันวินาศภัยจึงต้องทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแจกแจงข้อมูลของทั้งสองฝ่ายให้ ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นจริงมากที่สุด โดยแนะนำให้ทั้งสองฝ่ายอยู่บนหลักการของความสุจริตใจ อย่างยิ่ง

จากปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหา ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะพบว่า การจะเป็น ตัวแทนประกันวินาศภัย ที่มีคุณภาพ มีความรู้ทักษะ และทัศนคติ ที่ดีนั้น ไม่ใช่แต่การเรียนรู้จากใน ห้องเรียนหรือ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัยเท่านั้น แต่ตัวแทนประกันวินาศภัยจะต้อง สามารถนำความรู้ และทักษะที่มีเพื่อนำไปปฏิบัติได้จริง ในสถานการณ์การทำงานจริง เพราะใน ตัวผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย หรือ กรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ นั้น บรรจุ ไปด้วย นิยาม ความคุ้มครอง ข้อยกเว้น และเงื่อนไขที่เป็นภาษาทางกฎหมาย ยากแก่การเข้าใจ และบาง ประเด็นต้องมีการตีความ ดังนั้น การจะเข้าใจในเนื้อหาของตัวกรมธรรม์ หรือ ผลิตภัณฑ์ที่ตัวแทน

ประกันวินาศภัยภัย นำไปขายให้แก่ประชาชน จึงจำเป็นต้อง และต้องเรียนรู้จากการปฏิบัติในสภาพการทำงานจริงประกอบไปด้วย ให้มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งต้องมากกว่าการเรียนรู้จากทฤษฎีเพียงอย่างเดียว เพื่อนำไปปฏิบัติงาน และให้คำปรึกษากับผู้เอาประกันภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ในปัจจุบัน ภาครัฐได้มีการบังคับให้ผู้ได้รับใบอนุญาตต้องเข้ารับการอบรมในห้องเรียน หรือ ห้องอบรม และได้รับหนังสือรับรองว่าผ่านการอบรม จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง ต่อปี ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 จึงอาจไม่เพียงพอ ต่อการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในการบริการ และทัศนคติที่ดี ได้อย่างครบถ้วน (โชติพัฒน์ สุขไพบุลย์, สัมภาษณ์, 17 ตุลาคม 2554)

ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและแนวทางในการแก้ปัญหาการขาดแคลนตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ที่เกิดจากตัวแทนที่มีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดี รวมไปถึงสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เพราะเมื่อตัวแทนมีสมรรถนะครบในทุกด้าน แต่หากขาดสมรรถนะในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ก็อาจทำให้ขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หรือ เท้าตันกับสถานการณ์ในอนาคตที่สภาพแวดล้อม มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาได้

ผู้วิจัยจึงสนใจการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมแบบใช้สมรรถนะเป็นฐาน เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งตัวแทนประกันวินาศภัย หรือผู้ที่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัย สามารถนำความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ได้จากการเรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้มีประสิทธิภาพ ประกอบกับแนวทางการจัดการศึกษา หมวด 4 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 22 ระบุว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถ เรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติ และเต็มศักยภาพ อีกทั้งยังส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ซึ่งผู้วิจัยพบว่า ในกระบวนการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิชาชีพและสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรแนวคิดหนึ่ง ที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะได้แก่ แนวคิดตามแบบจำลองการเรียนรู้เชิงสมรรถนะ (Generic Competency Based Model) ที่นำเสนอโดย Blank (1982) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมทางด้านสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในองค์กร โดยที่เนื้อหาของหลักสูตรในกระบวนการฝึกอบรมตามแบบจำลองของ Blank (1982)

จะถูกกำหนดจากความต้องการขององค์กร ซึ่งเป็นการกำหนดผลลัพธ์ที่ต้องการจากสมรรถนะที่พึงประสงค์ในองค์กรเช่นเดียวกับแนวคิดการเรียนรู้เชิงสมรรถนะ (Competency Based Learning)

ทั้งนี้จากการศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับ แบบจำลองการเรียนรู้เชิงสมรรถนะของ Blank (1982) สามารถสรุปขั้นตอนที่สำคัญในการสร้างโปรแกรมได้ 12 ขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของหน้าที่ (Identify and Describe Specific Occupation) เป็นการกำหนดและบรรยายขอบเขตเฉพาะของหน้าที่ เพื่อเป็นการเตรียมโปรแกรมการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร โดยเนื้อหาที่กำหนดจะต้องมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขในการทำงานและสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับที่กระบวนการฝึกอบรมสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้

2. การกำหนดพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นของผู้เรียน (Identify Essential Student Prerequisites) ผู้ดำเนินการจัดการฝึกอบรมในพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะควรจะต้องกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้เรียน เช่น ความรู้และทักษะที่จำเป็น เพื่อเป็นการประกันความสำเร็จที่จะได้รับหลังจากการฝึกอบรม

3. กำหนดและตรวจสอบหน้าที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง (Identify and Verify Job Tasks) ทั้งนี้เนื่องจากการสร้างแบบจำลองการเรียนรู้เชิงสมรรถนะตามแนวคิดของ Blank (1982) ถูกกำหนดขึ้นจากสมรรถนะที่พึงประสงค์ซึ่งบุคลากรจะต้องใช้ในการปฏิบัติงานจริง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการระบุขอบเขต และตรวจสอบหน้าที่ ของสมรรถนะที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้นๆ

4. วิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน (Analyze Job Task and Necessary Knowledge Tasks) ในการกำหนดเนื้อหาของการดำเนินการจัดการโปรแกรมเชิงสมรรถนะ ผู้สอนจำเป็นต้องวิเคราะห์ขอบเขตและองค์ความรู้ที่จำเป็น รวมถึงทัศนคติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพราะเนื่องจากว่าเนื้อหาเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายที่ผู้เรียนจะต้องเกิดขึ้นหลังจากการเข้าร่วมในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

5. การเขียนเป้าหมายปลายทางในการปฏิบัติงาน (Write Terminal Performance Objectives) คือ การกำหนดจุดหมายปลายทาง ที่ต้องการหลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

6. การจัดเรียงลำดับงานและเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงาน (Sequence Tasks and Terminal Performance Objectives) คือ การจัดเรียงลำดับงานกับเป้าหมายสุดท้ายที่ ต้องการจากการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันในส่วนของคุณสมบัติและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการของงาน

7. การพัฒนาแบบทดสอบวัดผลงานภาคปฏิบัติ (Develop Performance Tests) ที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผลงานที่ได้จากการวัดจะสามารถนำไปใช้ได้จริง

8. การเขียนแบบทดสอบ (Develop Written Tests) คือ การเขียนแบบทดสอบที่จะควรจะต้องเน้นความรู้และภาระงาน รวมทั้งจะต้องสามารถประเมินความเข้าใจในส่วนของหลักการที่สำคัญของงานนั้นๆ ด้วย

9. การพัฒนาแผนแนวทางการเรียนรู้ (Develop Draft of learning guides) จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถบรรลุเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

10. การทดสอบ ทดลอง และปรับปรุงแผนการเรียนรู้ (Try Out, Field Test, and Revise Learning Guide) ด้วยการนำแผนการเรียนรู้มาทดลองใช้ และปรับปรุงแผนการเรียนรู้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

11. การพัฒนาระบบการบริหารงานการเรียนรู้ (Develop System of Manage Learning) ด้วยการจัดระบบแผนการเรียนรู้ เพื่อเก็บข้อมูลการเรียนรู้และความก้าวหน้าของผู้เรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแผนการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

12. การนำแผนการเรียนรู้ไปใช้จริงและประเมินผล (Implement and Evaluate Training Programs) โดยในขั้นตอนนี้ผู้ดำเนินกิจกรรมจะนำแผนการเรียนรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงและดำเนินการประเมินผลเพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้แผนการเรียนรู้ในการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน

แนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่นำมาพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยในด้าน ความรู้ ทักษะและทัศนคติ ข้างต้น ได้มุ่งเน้นให้กับผู้เรียนที่เป็นตัวแทนประกันวินาศภัยหรือผู้ที่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัยที่มีความรู้พื้นฐานทางด้านประกันภัย เพื่อให้การฝึกอบรมมีการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันได้อย่างแท้จริง สามารถนำความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์อื่นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในขณะที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งทางสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และการใช้ชีวิตของมนุษย์ ตัวแทนประกันวินาศภัยจึงต้องมีพัฒนาด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องให้เท่าทันกับความเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกัน ดังที่ สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) ได้กล่าวว่า การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองจะเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ทวีความสำคัญในโลกยุคโลกาภิวัตน์ บุคคลซึ่งสามารถปรับตนเองให้ตามทันความก้าวหน้าของโลกโดยใช้สื่ออุปกรณ์ยุคใหม่ได้จะทำให้เป็นคนที่มีคุณค่าและประสบความสำเร็จได้อย่างดี ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ที่มีความสำคัญมากต่อ

องค์การธุรกิจ เป็นวิธีที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อการฝึกอบรมของตนเองและสามารถตอบสนองต่อความต้องการในการฝึกอบรมขององค์กรที่เพิ่มมากขึ้น ในโลกแห่งการทำงานนั้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็น (รังสรรค์ สุกันทา, 2551) หลักการดังกล่าวนี้ยังเหมาะสมกับแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษา ฉบับ พ.ศ. 2542 ที่องค์การธุรกิจต่างๆ ควรให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องเป็นการพัฒนาอาชีพอย่างเหมาะสม (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2547)

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการฝึกอบรมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของ Knowles (1975) มาจัดการฝึกอบรม ในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ซึ่งประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

- ขั้นตอนที่ 1 การสร้างบรรยากาศอย่างไม่เป็นทางการ เคารพซึ่งกันและกัน และเริ่มนำเข้าสู่การเรียนรู้
- ขั้นตอนที่ 2 สร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้โดยร่วมกันตัดสินใจ
- ขั้นตอนที่ 3 วิจัยถึงความต้องการการเรียนรู้ โดยการประเมินร่วมกัน
- ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์และสร้างเป้าหมายการเรียนรู้โดยการพิจารณาร่วมกัน
- ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบแผนการเรียนรู้ โดยสัญญาแห่งการเรียนรู้ และรูปแบบกิจกรรมในการฝึกอบรม
- ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้
- โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่างอิสระการเรียนรู้จากประสบการณ์และผู้เรียนดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามสัญญาการเรียนรู้ มีการทดสอบและประเมินการเรียนรู้ด้วยตนเองในทุกขั้นตอน โดยทุกขั้นตอนได้แทรกการทำกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ สำหรับผู้เข้าอบรมที่มีวัย และพื้นฐานที่ต่างกัน
- ขั้นตอนที่ 7 การประเมินผลการเรียนรู้ โดยการประเมินร่วมกันจากหลักฐานความรู้

จากปัญหา แนวคิด และหลักการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึง ได้เกิดความสนใจที่จะศึกษาและพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย สังกัดสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2551 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 และ พระราชบัญญัติ (พ.ร.บ) ประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ. ประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 และ พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ. ประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 หากการพัฒนาแนวคิดนี้ บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ จะเป็นประโยชน์ ในการพัฒนาอาชีพของตัวแทนไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ ทักษะ

ทัศนคติในวิชาชีพ โดยนำความรู้ ความสามารถนั้น ไปบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน นำพาซึ่งประโยชน์ต่อสังคม เศรษฐกิจ และประเทศชาติ ได้อย่างแท้จริง

คำถามการวิจัย

1. สมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยได้แก่อะไรบ้าง
2. การจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย มีลักษณะอย่างไร
3. ผลของการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย เป็นอย่างไร
4. ปัจจัยใดที่สนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ที่มีผลต่อโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย
2. เพื่อพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย
3. เพื่อศึกษาผลของการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นไปใช้
4. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้

สมมติฐานของการวิจัย

การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ได้คำนึงถึงสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัยที่ประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ รวมถึงความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ผู้วิจัยจึงได้นำ แนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ (Generic Competency Based Model) ที่นำเสนอโดย Blank (1982) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมทางด้านสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในองค์กรและแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของ Knowles (1975) ซึ่งวัดจากแบบวัดพฤติกรรมการความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-Directed Learning Readiness Scale: SDLRS) ที่ครอบคลุมลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง 8 ด้าน ของ Gugliemino (1977) มาใช้

ดังนั้น การวิจัยเพื่อพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยครั้งนี้มีสมมติฐานการวิจัยว่า

ตัวแทนประกันวินาศภัย ที่เข้ารับการฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะจะมีสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ทางด้านความรู้ ทักษะ ทศนคติ และมีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตที่จะทำการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน คือ ขอบเขตด้านประชากร ขอบเขตตัวแปรที่ศึกษา และขอบเขตด้านเนื้อหาสาระ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ศึกษา คือ ตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีประสบการณ์ในการแนะนำด้านการประกันวินาศภัย จากรายงานสถิติรวมคนกลางประกันภัย ประจำปี 2553 (เนื่องจากขณะทำวิจัยยังไม่ได้รับสถิติปี 2554 ดังนั้นจึงใช้สถิติตัวแทนประกันวินาศภัยปี 2553 แทน) โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ดังใน ตารางแสดงสถิติรวมคนกลางประกันภัย ประจำปี 2553

ประเภทตัวแทนประกันวินาศภัย	พ.ศ.2551	พ.ศ.2552	พ.ศ.2553
ประเภทรวม	51,018	40,233	26,533
ประเภท พ.ร.บ.	3,155	2,621	1,749
ประเภทสุขภาพและอุบัติเหตุ	3,764	3,090	2,500
สำหรับการประกันภัยรายย่อย	-	-	157
รวม	57,937	45,934	30,939

2. ขอบเขตตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย

ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

3. ขอบเขตด้านเนื้อหาสาระ

สำหรับขอบเขตเนื้อหาที่ใช้ในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมการศึกษาผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อต่ออายุตัวแทนประกันวินาศภัย ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งผู้วิจัยได้จัดแบ่งหมวดหมู่ของเนื้อหาต่างๆ ตามการพัฒนาวิชาชีพสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย
- 3.2 ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย
- 3.3 ด้านแนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จักลูกค้าและการให้คำแนะนำด้านประกันวินาศภัย
- 3.4 ด้านจรรยาบรรณ และแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน หมายถึง การจัดกิจกรรมทางการศึกษาที่จัดขึ้นนอกเหนือไปจากการศึกษาในระบบโรงเรียนภาคปกติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยมีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย โปรแกรม วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลา และการประเมินผล โดยเนื้อหาของหลักสูตรในการฝึกอบรมจะต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหา และความต้องการของแต่ละบุคคล กลุ่ม หรือ องค์กร

โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ หมายถึง การนำแนวคิด ทฤษฎี และหลักการ ตลอดจนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ โดยแนวคิดหลักที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ได้แก่ แนวคิดตามแบบจำลองการเรียนรู้เชิงสมรรถนะ (Generic Competency Based Model) ที่นำเสนอโดย Blank (1982) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมทางด้านสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในองค์กร โดยที่เนื้อหาของหลักสูตรในกระบวนการฝึกอบรมตามแบบจำลองของ Blank (1982) จะถูกกำหนดจากความต้องการขององค์กร ที่ประกอบด้วยรายละเอียดที่เกิดจากมาตรฐานความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็น ในการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ตามความต้องการของบริษัทประกันภัย และสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เพื่ออธิบายวิธีการในการดำเนินตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วย 12 ขั้นตอนคือ 1. กำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของหน้าที่ 2. การกำหนด

พื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นของผู้เรียน 3. กำหนดและตรวจสอบหน้าที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง 4. วิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน 5. การเขียนเป้าหมายปลายทางในการปฏิบัติงาน 6. การจัดเรียงลำดับงานและเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงาน 7. การพัฒนาแบบทดสอบวัดผลงานภาคปฏิบัติ 8. การเขียนแบบทดสอบ 9. การพัฒนาแผนแนวทางการเรียนรู้ 10. การทดสอบ ทดลองและปรับปรุงแผนการเรียนรู้ 11. การพัฒนาระบบการบริหารงานการเรียนรู้ 12. การนำแผนการเรียนรู้ไปใช้จริงและประเมินผล

วิชาชีพประกันวินาศภัย หมายถึง ตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีประสิทธิภาพ อันเกิดขึ้นจากสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย นำมาใช้ได้ในสถานการณ์จริงในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

สมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย หมายถึง สมรรถนะในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งประกอบไปด้วย สมรรถนะในแต่ละด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ดังต่อไปนี้

สมรรถนะทางด้านความรู้ หมายถึง ความสามารถของตัวแทนในความรอบรู้เรื่อง ทฤษฎี หลักการ เงื่อนไขความคุ้มครอง และผลิตภัณฑ์ต่างๆ ในการประกันวินาศภัย จนสามารถนำไปถ่ายทอดความรู้และเสนอการบริการในการประกันวินาศภัย ให้กับประชาชนที่สนใจทำประกันวินาศภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม โดยมาจากกระบวนการและขั้นตอนในการเรียนรู้ตามสภาพจริง ซึ่งประกอบไปด้วยความรู้ในด้านต่อไปนี้

1. ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย
2. ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัยอันประกอบไปด้วย
 - 1) การจัดการพิจารณารับประกันภัย
 - 2) การจัดการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย
 - 3) การบริหารความเสี่ยงภาพ และรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย
 - 4) ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย

สมรรถนะทางด้านทักษะ หมายถึง ความสามารถที่ฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ ในการให้บริการ การสื่อสาร การให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาและการปฏิบัติงานด้านการเป็นตัวแทนการประกันวินาศภัยได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และตอบสนองความเสี่ยงภัยของผู้เอาประกันวินาศภัยได้ในทุกด้าน อันประกอบไปด้วยทักษะต่อไปนี้

1. การเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัย
2. การให้บริการ
3. การสื่อสาร
4. การให้คำแนะนำและให้คำปรึกษา
5. การปฏิบัติงานด้านการเป็นตัวแทนการประกันวินาศภัยได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และตอบสนองของความเสี่ยงภัยของผู้เอาประกันวินาศภัยได้ในทุกด้าน
6. การพิจารณารับประกันภัยและการจัดการค่าสินไหมทดแทน

สมรรถนะทางด้านทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่มีต่อวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ต่อลักษณะงานที่ทำ ต่อองค์กร และต่ออุตสาหกรรมการประกันวินาศภัย ส่งเสริมวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย และดำรงตนให้เป็นตัวอย่างในการมีจรรยาบรรณวิชาชีพ ตัวแทนตัวแทนประกันวินาศภัย เพื่อ สร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือในธุรกิจประกันวินาศภัยให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชนและสังคม อันประกอบไปด้วย

1. การมีจรรยาบรรณวิชาชีพ
2. การปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ
3. การเต็มใจให้บริการตลอดเวลาโดยไม่หวังอามิสสินจ้างเพิ่มเติม
4. มีความซื่อสัตย์สุจริตไม่หลอกลวงเพื่อหวังให้ผู้เอาประกันซื้อกรมธรรม์

ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง หมายถึง ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองหลังจากที่ตัวแทนประกันวินาศภัยได้รับการเรียนรู้จากโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งวัดจากแบบวัดพฤติกรรม ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-Directed Learning Readiness Scale: SDLRS) ซึ่งครอบคลุมลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง 8 ด้าน ของ Gugliemino (1977) ดังนี้

1. ด้านการเปิดโอกาสในการเรียนรู้
2. ด้านอึดทนในทัศนคติว่าเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ
3. ด้านมีความคิดริเริ่มและสามารถมีอิสระในการเรียนรู้
4. ด้านการมีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง
5. ด้านการมีความรักในการเรียนรู้
6. ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์
7. ด้านการมองอนาคตในแง่ดี
8. ด้านความสามารถใช้ทักษะหาความรู้และทักษะการแก้ปัญหา

ตัวแทนประกันวินาศภัย หมายถึง ผู้ชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันวินาศภัยกับบริษัทประกันวินาศภัยที่ตนสังกัด ผู้ให้ความรู้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย แก่บุคคลที่ขอเอาประกันภัยในเงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์ที่ตรงความต้องการและความจำเป็น ผู้รับเงินค่าเบี้ยประกันภัยและนำส่งบริษัทประกันวินาศภัยตามกำหนด และให้บริการที่ดีและสม่ำเสมอแก่ผู้เอาประกันภัย โดยตัวแทนประกันวินาศภัยต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย

ผู้เอาประกันภัย หมายถึง ลูกค้าหรือผู้มุ่งหวังที่ได้รับการชักชวนให้ทำสัญญาประกันวินาศภัยกับบริษัทประกันวินาศภัยที่ตัวแทนประกันวินาศภัยสังกัด

ปัจจัยที่สนับสนุนให้ประสบความสำเร็จ ปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรค หมายถึง ปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม และบุคคล ที่เป็นสาเหตุสำคัญของการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งอาจเป็นผลในเชิงสนับสนุน หรือ ผลในเชิงอุปสรรคต่อการดำเนินงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยที่เหมาะสมในการนำมาใช้พัฒนาตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้รับการพัฒนาจากสมรรถนะที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย มีความสอดคล้องกับสภาพการทำงานจริง และส่งเสริมให้เกิดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เท่าทันกับโลกและสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว
2. ผลของการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเป็นข้อมูลพื้นฐานของการขยายผลการนำแนวทางจากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศ และบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องของอุตสาหกรรมประกันวินาศภัย
3. เป็นแนวทางในการวิจัย การพัฒนา โปรแกรมการฝึกอบรมของบุคลากรทางด้านการประกันวินาศภัยและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมประกันวินาศภัย เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพในด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติในการทำงาน พร้อมทั้งส่งเสริมความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ต่อไป
4. ข้อมูลด้านปัจจัยสนับสนุนและปัญหา อุปสรรค จากการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย สามารถนำมาใช้ปรับปรุงและพัฒนา ให้เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยได้

5. เป็นแนวทางการจัดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ สำหรับกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมประกันวินาศภัย ในการพัฒนาสมรรถนะในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีการศึกษาตลอดชีวิต
- ตอนที่ 2 การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ
- ตอนที่ 3 แนวคิด ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง สมรรถนะในการทำงาน และสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย
- ตอนที่ 4 การพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย
- ตอนที่ 5 กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม
- ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ตอนที่ 7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีการศึกษาตลอดชีวิต

พระราชบัญญัติการศึกษาชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 4 ให้ความหมายของการศึกษาตลอดชีวิต ว่าเป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นจากการผสมผสานระหว่างการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542)

สุมาลี สังข์ศรี (2544) การศึกษาตลอดชีวิต หมายถึง ผลรวมของการศึกษาทุกรูปแบบที่เกิดขึ้นตลอดชีวิตตั้งแต่เกิดจนตาย เป็นการศึกษาเพื่อมุ่งพัฒนาคน ให้ปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทุกช่วงชีวิตของบุคคลและพัฒนาต่อเนื่องไปให้เต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล การศึกษามีได้สิ้นสุดลงเมื่อบุคคลเรียนจบจากโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษา การศึกษาเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการศึกษาตลอดชีวิต เป็นเพียงพื้นฐานสำหรับการแสวงหาของการศึกษาและพัฒนาการศึกษาขั้นต่อไป เพียงแต่รูปแบบของการศึกษาที่บุคคลจะได้รับหรือแสวงหาในช่วงที่พ้นจากวัยเรียนมาแล้วนั้น อาจเป็นรูปแบบอื่นของการศึกษาที่เคยได้รับ การศึกษาตลอดชีวิตครอบคลุมทุกรูปแบบ ทุกวิธีการ ทั้งการศึกษานอกระบบ การศึกษานอกระบบโรงเรียน และการศึกษาแบบไม่เป็นทางการจากทุกแหล่งความรู้ในชุมชนและสังคม และเกิดขึ้นได้ทุกหนทุกแห่งโดยไม่จำกัดเวลา

และสถานที่ การศึกษาตลอดชีวิตเป็นการศึกษาที่สัมพันธ์กับชีวิตแลผสมผสานกลมกลืนกับการดำเนินชีวิตของบุคคล

สำนักงานการศึกษานอกระบบโรงเรียน (2547) กล่าวว่าการศึกษาตลอดชีวิต เป็นการศึกษาในภาพรวมทั้งหมด ซึ่งครอบคลุมทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบโรงเรียน และการศึกษาตามอัธยาศัย เป็นการศึกษาที่จัดให้บุคคลทุกช่วงอายุตั้งแต่เกิดจนตาย โดยในแต่ละช่วงชีวิตบุคคลอาจได้รับการศึกษารูปแบบใดรูปแบบหนึ่งหรือหลายรูปแบบผสมผสานกัน เป็นการศึกษาที่สัมพันธ์กับวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล สัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิต ด้านเศรษฐกิจสิ่งแวดล้อม ศาสนา การเมือง ทั้งนี้เพื่อมุ่งพัฒนาบุคคลอย่างเต็มศักยภาพ ให้มีความรู้ทักษะ และประสบการณ์อย่างเพียงพอต่อการดำรงชีวิต การประกอบอาชีพ และการปรับตัวเข้ากับสภาพสังคม สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างเหมาะสมทุกช่วงอายุ

อาชัญญา รัตนอุบล (2550) ได้ให้ความหมายของการศึกษาตลอดชีวิต หมายถึง กระบวนการศึกษาที่มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีมูลเหตุมาจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกในปัจจุบัน การศึกษาประเภทใดประเภทหนึ่งเพียงอย่างเดียวจึงอาจไม่เพียงพอต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การศึกษาตลอดชีวิตจึงมีลักษณะที่เป็นการบูรณาการ การประสานประสมระหว่างกิจกรรมต่างๆ ในสังคมไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมการศึกษาในระบบโรงเรียน กิจกรรมนอกระบบโรงเรียน และกิจกรรมการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

ณัฐกุลลักษณ ศรีมีชัย (2551) ได้สรุปความหมายของการศึกษาตลอดชีวิต หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย โดยบุคคลนั้นนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพและเกิดประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตต่อไป

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2551) ได้กล่าวว่า เกี่ยวกับแนวคิดของ การศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong Education) ว่าบุคคลย่อมมีการเรียนรู้ตลอดเวลาเนื่องจากโลกในปัจจุบัน มีความรู้ใหม่ๆ สภาพการณ์และวิทยาการใหม่ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลาและมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงเป็นความจำเป็นที่มนุษย์จะต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลา ดังนั้นการศึกษาตลอดชีวิต จึงหมายถึง ความพยายามที่ทำตัวเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ความรู้ วิทยาการทั้งหลายที่เกิดขึ้นใหม่เสมอ และคำที่ต้องกล่าวคู่กันเสมอ คือ การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) สรุปว่าตลอดช่วงชีวิตของมนุษย์คือ กระบวนการพัฒนาศักยภาพได้บริบทของสังคมและสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้คือสิ่งที่สำคัญยิ่งที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาต่อไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

พระราชบัญญัติการศึกษาตลอดชีวิต พ.ศ.... (ฉบับร่าง) (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2554) ได้ให้ความหมายของการศึกษาตลอดชีวิตและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ในมาตรา 4 ไว้ว่า

“การศึกษาตลอดชีวิต” หมายความว่า การจัดกระบวนการศึกษาในภาพรวมที่จะสนองความต้องการทางการศึกษาของแต่ละบุคคล แต่ละกลุ่ม ตั้งแต่อยู่ในครรภ์มารดาถึงก่อนวัยเรียน รวมถึงการศึกษาสำหรับผู้ใหญ่อย่างเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

“การเรียนรู้ตลอดชีวิต” หมายความว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล อันเป็นผลมาจากการได้รับความรู้ ทักษะ หรือประสบการณ์จากการศึกษาหรือจากกิจกรรมในวิถีชีวิตที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทุกช่วงวัยตลอดชีวิต

สรุปความหมายของ การศึกษาตลอดชีวิตจึงหมายถึง การศึกษาในภาพรวมทั้งหมด ซึ่งครอบคลุมทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบโรงเรียน และการศึกษาตามอัธยาศัย เป็นการศึกษาที่จัดให้บุคคลทุกช่วงอายุตั้งแต่เกิดจนตายกระบวนการการจัดกิจกรรมให้กับบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย โดยการบูรณาการทั้งการศึกษาในระบบโรงเรียน การศึกษานอกระบบโรงเรียน และ การศึกษาตามอัธยาศัย ทั้งนี้โดยจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของบุคคลเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ทั้งนี้เพื่อมุ่งพัฒนาบุคคลอย่างเต็มศักยภาพ สภาพการณ์และวิทยาการใหม่ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลาและมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงเป็นความจำเป็นที่มนุษย์จะต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลา ดังนั้นการศึกษาตลอดชีวิต จึงหมายถึง ความพยายามที่ทำตัวเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ความรู้ วิทยาการทั้งหลายที่เกิดขึ้นใหม่เสมอ และคำที่ต้องกล่าวคู่กันเสมอ ให้มีความรู้ทักษะ และประสบการณ์อย่างเพียงพอต่อการดำรงชีวิต การประกอบอาชีพและการปรับตัวเข้ากับสภาพสังคมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของการศึกษาตลอดชีวิต

สุมาลี สังข์ศรี (2544:156) กล่าวถึง ปรัชญาการศึกษาตลอดชีวิตเน้นที่ความสำคัญของการศึกษาโดยถือว่าการศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตมนุษย์และเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในการดำรงชีวิต บุคคลควรได้รับการศึกษาตลอดชีวิตอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่องทุกช่วงชีวิต การศึกษามีได้จบลงเมื่อบุคคลจบโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาเท่านั้น หลังจากสำเร็จการศึกษาในระดับต่างๆ แล้วบุคคลจะต้องออกมาเผชิญกับสภาพเป็นอยู่สภาพร่างกายการทำงานการดำเนินชีวิต นับเป็นช่วงชีวิตที่ยาวนานกว่าช่วงที่ศึกษาในระบบโรงเรียนมาก ช่วงชีวิตหลังนี้บุคคล

ยังต้องอาศัยความรู้อยู่ในตัวเอง การเรียนรู้หรือการศึกษาจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้บุคคลดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างเหมาะสม การเรียนรู้หรือการศึกษาในช่วงหลังนี้อาจจะมีวิธีการที่แตกต่างออกไปจากเมื่ออยู่ในวัยเรียน โดยบุคคลอาจจะเรียนรู้จากหน่วยงาน จากองค์กรต่างๆ เรียนรู้จากการทำงาน จากการดำเนินชีวิตประจำวัน จากพ่อแม่ ญาติพี่น้อง จากคนในชุมชน ซึ่งการศึกษาในช่วงหลังนี้อาจจะเป็นการศึกษานอกระบบโรงเรียนหรือการศึกษาตามอัธยาศัย ตามปรัชญาของการศึกษาตลอดชีวิตนั้นการที่บุคคลจะได้รับการศึกษาอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่องตลอดชีวิตตั้งแต่เกิดจนตายนั้นบุคคลอาจจะได้รับการศึกษาทั้ง 2 หรือ 3 รูปแบบพร้อมกัน สลับกันหรือผสมผสานกัน การศึกษาควรที่จะเกิดขึ้นได้ตลอดโดยไม่จำกัดเวลาหรือสถานที่และไม่ควรเป็นกิจกรรมที่แยกต่างหากจากการดำเนินชีวิต

วัตถุประสงค์ของการศึกษาตลอดชีวิต มีจุดประสงค์หรือเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนทุกคนได้รับความรู้อย่างเพียงพอในแต่ละช่วงชีวิต โดยควรได้รับความรู้ที่หลากหลายที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับชีวิตเพื่อให้ความรู้เพียงพอในการประกอบอาชีพในการดำเนินชีวิตในการเผชิญปัญหา การปรับตัวเข้ากับสภาพสังคมสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างเหมาะสมในแต่ละวัย

สุวัตน์ วัฒนวงศ์ (2551:29) กล่าวว่าปรัชญาพื้นฐานของการศึกษาตลอดชีวิตก็เพื่อ“ความเจริญเติบโตทางร่างกาย การพัฒนาบุคลิกภาพ ความเจริญงอกงามทางด้านสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรม ทั้งนี้โดยเน้นให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องโดยตลอดชีวิต” ดังนั้น การศึกษาตลอดชีวิตจึงอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อว่า “การศึกษาและการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นโดยตลอดชีวิต โดยวิธีการและกระบวนการที่แตกต่างกันออกไป” นอกจากนี้ยังมีความเชื่อและปรัชญาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาตลอดชีวิต ว่าบุคคลที่การจัดลำดับหรือระบบของการเรียนรู้โดยตลอดชีวิตของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ การปรับปรุงอาชีพ การทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมและสังคมที่ตนเองอยู่หรือการพยายามพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับตนเอง ทั้งนี้ไม่ว่าจะเพื่อจุดหมายใดก็ตาม ก็เพื่อการพัฒนาบุคคลนั่นเอง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของการศึกษาตลอดชีวิต การศึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับชีวิตมนุษย์และเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในการดำรงชีวิต บุคคลควรได้รับการศึกษาตลอดชีวิตอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่องทุกช่วงชีวิต เชื่อว่าบุคคลจะได้รับการศึกษาอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่องตั้งแต่เกิดจนตายนั้น บุคคลอาจจะได้รับการศึกษาทุกระบบผสมผสานกัน ทั้งนี้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาบุคคลให้สามารถมีความรู้เพียงพอในการดำรงชีวิต เผชิญปัญหา และปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมตลอดชีวิตไม่ว่าจะเพื่อจุดหมายใดก็ตาม ก็เพื่อการพัฒนาบุคคล

หลักการของการศึกษาตลอดชีวิต

จากแนวคิดของนักการศึกษาหลายท่าน สามารถสรุปหลักการของการศึกษาตลอดชีวิตได้ดังนี้ (สุมาลี สังข์ศรี ,2544)

1. การศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ การศึกษามีความจำเป็นสำหรับบุคคลในทุกช่วงชีวิต ไม่ว่าจะบุคคลจะอยู่ในวัยทารก วัยเด็ก วัยรุ่น วัยผู้ใหญ่ หรือวัยสูงอายุก็ตาม เพราะสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ ความเป็นอยู่ ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร วิทยาการและเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในทุกช่วงชีวิตของบุคคล บุคคลอาจต้องเผชิญกับสถานการณ์กับสภาพปัญหาที่แตกต่างไปในแต่ละช่วงชีวิต การศึกษาจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้บุคคลพัฒนาตนเอง สามารถเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ เหล่านี้ได้ จะช่วยให้บุคคลมีความรู้พื้นฐานในการดำรงชีวิต มีความรู้ในการประกอบอาชีพ พัฒนาอาชีพ สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น สามารถปรับตัวและดำเนินชีวิตอยู่ในสภาพสังคม สิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างเหมาะสม

2. บุคคลมีความสามารถที่จะเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต ความสามารถในการเรียนรู้ในการรับการศึกษาของบุคคลนั้นมีได้จำกัดเพียงแค่ว่าเมื่อบุคคลอยู่ในวัยเรียน คือ ช่วงวัยเด็ก วัยรุ่น และวัยผู้ใหญ่ตอนต้นเท่านั้น บุคคลที่อยู่ในวัยอื่นๆ เช่น วัยผู้ใหญ่ตอนกลางหรือวัยสูงอายุ ก็สามารถเรียนรู้ได้ แม้ว่าในทางจิตวิทยาจะกล่าวถึงพัฒนาการของร่างกายมนุษย์ว่า เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น พัฒนาการทางร่างกายจะเป็นไปในทางลดลง แต่นั่นมิได้หมายความว่า บุคคลจะเรียนรู้ไม่ได้ เพียงแต่ว่าผู้จัดกิจกรรมการศึกษาจะต้องจัดกิจกรรมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพพัฒนาการตามวัยของเขา ความสนใจและความต้องการของเขาและช่วงเวลาที่เหมาะสมแก่เขา

3. การศึกษามีได้สิ้นสุดเมื่อบุคคลจบจากโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษา โดยทั่วไปมักจะเป็นที่เข้าใจว่า การศึกษาสิ้นสุดเมื่อบุคคลเรียนจบการศึกษาระดับใดระดับหนึ่งแล้วได้รับประกาศนียบัตรหรือปริญญาบัตรแล้ว ถือว่าเป็นอันสิ้นสุดการศึกษา ซึ่งนับเป็นความเข้าใจที่ยังไม่ถูกต้อง การศึกษาจากโรงเรียนหรือจากมหาวิทยาลัยนั้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการศึกษาทั้งชีวิตของบุคคล เป็นช่วงเวลาที่สั้นมาก หลักจากนั้นบุคคลจะต้องออกมาเผชิญกับโลกของจริงภายนอกโรงเรียน ซึ่งเป็นเวลายาวนานหลายเท่านักในช่วงหลังของชีวิตนี้ความรู้ที่ได้รับมาจากโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษา ก็อาจนำมาใช้ได้บ้างมาเป็นพื้นฐาน แต่ยังไม่เพียงพอ บุคคลยังต้องเรียนรู้ศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถเข้ากับสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ที่เข้ามาในทุกช่วงชีวิต

4. การศึกษาตลอดชีวิตเป็นภาพรวมของการศึกษาทั้งหมด การศึกษาตลอดชีวิตครอบคลุมการศึกษาทุกประเภท ทุกระดับ นักการศึกษาได้แบ่งประเภทของการศึกษาที่มีอยู่ใน

ปัจจุบันนี้ออกเป็นประเภทใหญ่ๆ 3 ประเภท คือ การศึกษาในระบบโรงเรียน การศึกษานอกระบบ และการศึกษาแบบไม่เป็นทางการ หรือการศึกษาตามอัธยาศัย

5. การศึกษาตลอดชีวิตเป็นการศึกษาที่มีการผสมผสานกันทั้งในแนวตั้งและแนวนอน นักการศึกษาหลายท่านต่างมีความคิดเห็นว่าการศึกษาตลอดชีวิตควรเป็นการศึกษาที่ผสมผสานสัมพันธ์กันในสองมิติ มิติที่ 1 คือ สัมพันธ์กันในแนวตั้ง มิติที่ 2 คือ สัมพันธ์กันในแนวราบ

การสัมพันธ์กันในแนวตั้ง หมายถึง การพิจารณาถึงช่วงชีวิตของบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะต้องผ่านช่วงชีวิตในวัยต่างๆ ตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยสูงอายุ การศึกษามีความจำเป็นสำหรับทุกวัยทุกช่วงอายุตลอดชีวิต เพราะฉะนั้นบุคคลจึงควรได้รับการศึกษาโดยตลอด และการศึกษาที่จัดให้แต่ละช่วงอายุควรมีความสัมพันธ์เกี่ยวพันกัน เช่น การศึกษาในระดับพื้นฐานควรจะเอื้อและเตรียมผู้เรียนให้มีพื้นฐานด้านต่างๆ มีความพร้อมสำหรับการศึกษาระดับต่อไป

สำหรับการผสมผสานในแนวนอนหรือแนวราบนั้น นักการศึกษาพิจารณาที่แต่ละวัยแต่ละช่วงอายุของบุคคล การศึกษากับชีวิตเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงกัน ดังนั้นในช่วงวัยหนึ่งๆ บุคคลควรจะได้รับการศึกษาที่จะช่วยพัฒนาตนในทุกด้าน ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคมและทัศนคติ เพื่อจะช่วยให้บุคคลได้พัฒนาอย่างสมบูรณ์ ดังนั้น การศึกษาที่ควรจัดให้ควรเป็นการศึกษาทุกประเภทหรือทุกรูปแบบจากทุกแหล่งความรู้ ผสมผสานกัน

6. การศึกษาตลอดชีวิตเน้นความเท่าเทียมกันของโอกาสทางการศึกษา การที่จะให้บุคคลได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตได้นั้น หน่วยงานผู้รับผิดชอบจะต้องหามาตรการที่จะช่วยให้ทุกคนได้รับโอกาสอย่างเสมอภาคกัน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มเป้าหมายที่อยู่เมืองหรือชนบท กลุ่มเป้าหมายที่มีฐานะดีหรือยากจน กลุ่มเป้าหมายที่มีพื้นฐานการศึกษาสูงหรือต่ำ กลุ่มเป้าหมายที่มีอาชีพแน่นอนหรือผู้ว่างงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ด้อยโอกาส

7. การศึกษาตลอดชีวิตควรมีความยืดหยุ่นและหลากหลาย การศึกษาตลอดชีวิตเป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกฎเกณฑ์ ระเบียบต่างๆ มีความยืดหยุ่นทั้งในด้านเนื้อหา วิธีเรียน เวลาเรียน สถานที่เรียน

8. การศึกษาที่มีความเป็นประชาธิปไตยหรือให้อิสระแก่ผู้เรียน เป็นการศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลือก ได้ตัดสินใจตามความพร้อมความสามารถ ตามความสนใจ ตามความสะดวกของเขาเอง ไม่ควรกำหนดว่าทุกคนต้องศึกษาในสิ่งเดียวกัน กลุ่มเป้าหมายควรมีอิสระในการเลือกเรียนในสิ่งที่เขาสนใจ

9. สร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ การสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้แก่กลุ่มเป้าหมายนั้นมีความจำเป็นมากที่จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตได้ เพราะถึงแม้จะมีบริการทาง

การศึกษาอย่างมากมายหลากหลายและเข้าถึงตัวกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายอาจจะไม่สนใจ การสร้างแรงจูงใจนี้ต้องมีเริ่มที่การให้ความรู้ การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง การชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นของการศึกษาที่มีต่อบุคคลในทุกช่วงชีวิต การสร้างแรงจูงใจอาจต้องใช้หลากหลายวิธีการ

10. ให้เครื่องมือในการแสวงหาความรู้ บุคคลจะศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตได้ จะต้องรู้วิธีแสวงหาความรู้หรืออีกนัยหนึ่งคือ มีเครื่องมือในการหาความรู้ ต้องให้เรียนรู้วิธีเรียน Learning How To Learn เนื้อหาความรู้มีการเปลี่ยนแปลง มีการพัฒนาอยู่เสมอ ไม่นานความรู้ที่กลุ่มเป้าหมายได้รับก็จะล้าสมัย ถ้าเขาไม่รู้วิธีที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเขาก็จะมีทันผู้อื่น ไม่ทันต่อเหตุการณ์

11. ให้ศึกษาเรียนรู้ของชีวิตและสภาพปัญหาที่ต้องเผชิญในชีวิตจริง เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดของการจัดการการศึกษาตลอดชีวิต ก็คือ การพัฒนาคุณภาพของประชาชน กลุ่มเป้าหมายให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ มีการดำรงชีวิตที่ดี มีอาชีพที่มั่นคง สามารถเผชิญปัญหาและความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นสิ่งที่จัดให้ประชาชนได้ศึกษาหาความรู้ควรเป็นเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ ควรเป็นสภาพการณ์และปัญหาที่เขาจะต้องเผชิญในชีวิตจริง

12. บ้านเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาตลอดชีวิต บ้านนับเป็นสถานที่แห่งแรกที่เป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาตลอดชีวิต และเป็นแหล่งที่จะให้ความรู้แก่บุคคล สืบเนื่องต่อไปทุกช่วงอายุจนตลอดชีวิตของเขา เมื่อชีวิตของบุคคลเริ่มขึ้นเขาจะได้เรียนรู้จากพ่อแม่ ต่อมาก็จะเรียนรู้จากบุคคลอื่นๆ ภายในบ้านและจากสภาพแวดล้อมภายในบ้าน จะได้เรียนรู้ความสัมพันธ์ของบุคคลรอบครัว วิธีการดำเนินชีวิตแบบอย่างการประพฤติตน การจัดการภายในครอบครัว ทักษะการปฏิบัติงานต่างๆ ภายในครอบครัว ตลอดจนทักษะการประกอบอาชีพ ฯลฯ

13. ชุมชนมีบทบาทสำคัญ แหล่งที่จะให้ความรู้แก่บุคคลถัดจากบ้านมา คือ ชุมชนหรือสังคม เด็กจะได้เรียนรู้จากกลุ่มเพื่อน จากเพื่อนบ้าน จากกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นในสังคม จากประเพณีวัฒนธรรม สถาบัน ศาสนา กลุ่มอาชีพ กลุ่มการเมือง สถานประกอบการ สาธารณชน สถานที่ทำงานในลักษณะต่างๆ ฯลฯ

14. ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย สถาบันการศึกษาเป็นเพียงแหล่งการเรียนรู้ส่วนหนึ่งเท่านั้น ถ้าพึ่งสถาบันการศึกษาไม่อาจทำให้ประชาชนทุกคนได้รับการศึกษาตลอดชีวิต ดังนั้นสถาบันการศึกษาต่างๆ จะแยกตัวจัดการศึกษาเพียงลำพังไม่ได้อีกแล้ว จะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน องค์กรท้องถิ่น สถาบันศาสนา และประชาชนในชุมชน

15. การศึกษาตลอดชีวิตเน้นการจัดการศึกษาเพื่อให้บุคคลพึ่งตนเองได้ มนุษย์ต้องเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อที่จะเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อที่แก้ปัญหา ในสมัยก่อนมนุษย์ต้องเรียนรู้เพื่อที่จะแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมรอบตัว เพื่อให้มีอาหารและให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ ในสมัยต่อมามนุษย์ก็

ยังต้องเผชิญกับสภาพปัญหาต่างๆที่มีความซับซ้อนมากขึ้น มนุษย์จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ตลอดเวลา เพื่อเผชิญปัญหาและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

สรุปหลักการการศึกษาตลอดชีวิต เป็นการศึกษาที่มีความจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพื่อให้สามารถที่จะเรียนรู้ได้ตลอดชีวิตตลอดทุกช่วงชีวิต การศึกษาจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้คุณพัฒนาตนเอง สามารถเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ เหล่านี้ได้ มีความยืดหยุ่นและหลากหลาย เป็นประชาธิปไตยหรือให้อิสระแก่ผู้เรียน สร้างแรงจูงใจในการเรียน โดยมีบ้านเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาตลอดชีวิต การมีส่วนร่วมชุมชน และความร่วมมือกันของทุกภาคฝ่าย โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือ เพื่อให้บุคคลพึ่งตนเองได้

องค์ประกอบของการศึกษาตลอดชีวิต

ซูมาลี สังข์ศรี (2544) กล่าวว่า การที่จะให้บุคคลได้รับการศึกษาตลอดชีวิตหรือได้รับการศึกษาทุกช่วงชีวิตอย่างต่อเนื่องนั้น จะอาศัยเพียงการศึกษาในระบบโรงเรียนเท่านั้นไม่เพียงพอ เพราะบุคคลไม่สามารถศึกษาอยู่ในโรงเรียนได้จนตลอดชีวิตของเขาได้ เขาต้องออกมเผชิญกับสภาพชีวิตจริงภายนอกโรงเรียน เพราะฉะนั้นจึงต้องมีการศึกษาในรูปแบบอื่นๆ ที่เชื่อมต่อสภาพการณ์นอกโรงเรียน เชื่อมต่อเวลาและเหมาะสมกับสภาพการณ์ในแต่ละช่วงชีวิต ในปัจจุบันนี้ออกเป็น 3 ประเภท คือ การศึกษาในระบบโรงเรียน การศึกษานอกระบบโรงเรียน และการศึกษาตามอัธยาศัยหรือการศึกษาอย่างไม่เป็นทางการ และให้คำอธิบายการศึกษาแต่ละรูปแบบไว้สรุปได้ดังนี้

การศึกษาในระบบโรงเรียนหรือการศึกษาในโรงเรียน (Formal Education) หมายถึง การศึกษาที่จัดขึ้นโดยมีโครงสร้าง กฎ ระเบียบต่างๆ ค่อนข้างตายตัว เช่น ในเรื่องของการแบ่งระดับชั้นการเรียนการสอน ในเรื่องของช่วงอายุของผู้เรียน ในเรื่องของการกำหนดหลักสูตร การกำหนดเวลาเรียน ซึ่งส่วนใหญ่ต้องเรียนเต็มเวลา การกำหนดคุณสมบัติของผู้สอน การกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอนของแต่ละระดับชั้น การมีเกณฑ์ที่แน่นอนตายตัวในการวัดและประเมินผล การใช้เวลาเรียนยาวนานเพื่อมุ่งเตรียมเยาวชนหรือผู้เรียนให้นำความรู้ไปใช้ในวิชาชีพ การเรียนการสอนมีโครงสร้างที่ตายตัว เนื้อหาหลักสูตรค่อนข้างจะเป็นวิชาการ เป็นทฤษฎีกำหนดตายตัวและให้ผู้เรียนในทุกท้องถิ่นเรียนเนื้อหาเดียวกันทั้งหมด การศึกษาในระบบโรงเรียนจะจัดให้แก่บุคคลในช่วงอายุที่กำหนดเท่านั้น การเรียนจะต้องเรียนต่อเนื่องจนจบหลักสูตร การเรียนการสอนเกิดขึ้นในสถานที่หรือสถาบันที่จัดขึ้นเฉพาะ ได้แก่ โรงเรียน วิทยาลัย หรือ มหาวิทยาลัย

การศึกษานอกระบบหรือการศึกษานอกโรงเรียน (Nonformal Education) หรือแต่เดิมนิยมเรียกกว่าการศึกษาผู้ใหญ่ (Adult Education) (เพราะแต่เดิมนั้นจัดให้แก่ผู้ใหญ่เท่านั้น ผู้ใหญ่ที่ไม่มีโอกาสได้ศึกษาเมื่ออยู่ในวัยเรียน) การศึกษานอกระบบ หมายถึง ประสบการณ์และกิจกรรมทางการศึกษาทุกรูปแบบที่จัดให้แก่ประชาชนทุกคน โดยเฉพาะผู้ที่อยู่นอกระบบโรงเรียน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ประชากรก่อนวัยเรียน ประชากรที่อยู่ในวัยเรียน แต่พลาดโอกาสเข้าศึกษาในระดับต่างๆ และประชาชนที่มีอายุพ้นวัยเรียนในระบบโรงเรียนไปแล้ว ประชากรวัยแรงงานและวัยอื่นๆ โดยไม่จำกัดวัย เพศ พื้นฐานการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ ความสนใจ ฯลฯ โดยมีมุ่งหวังให้ผู้เรียนได้รับความรู้ทั้งในด้านความรู้ที่เป็นพื้นฐานแก่การดำรงชีวิต การอ่าน การเขียน ความรู้ทางด้านทักษะอาชีพ และข่าวสารข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเรื่องต่างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และปรับตัวเข้ากับสภาพสังคมแลสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นด้านอายุของผู้เรียน ระยะเวลาเรียน หลักสูตร วิธีการเรียนการสอน การวัดประเมินผล สถานที่เรียน ผู้เรียนสามารถเข้าเรียนได้มีความพร้อม หยุดเรียนได้เมื่อมีภาระความจำเป็น และกลับมาเรียนใหม่ได้เมื่อต้องการ เป็นการศึกษาที่จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และสอดคล้องกับสภาพท้องถิ่น สังคม หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดการศึกษาประเภทนี้ไม่จำกัดเฉพาะสถาบันการศึกษา อาจจะเป็นหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

การศึกษาที่ไม่เป็นทางการหรือการศึกษาตามอัธยาศัย (Informal Education) หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการศึกษาที่บุคคลได้รับความรู้ ประสบการณ์ ได้เสริมสร้างเจตคติ ค่านิยม และทักษะต่างๆ จากครอบครัว สังคม สิ่งแวดล้อม และจากประสบการณ์ในการดำรงชีวิตประจำวัน การได้รับความรู้ อาจจะได้จากการพูดคุย สนทนา การสังเกต การเข้าร่วมในกิจกรรม การประกอบอาชีพการงาน โดยกิจกรรมเหล่านี้ อาจไม่ได้เกิดขึ้นหรือมีการจัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งทางการศึกษา แต่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์อื่น แต่กลับทำให้บุคคลได้รับความรู้โดยบังเอิญหรือโดยไม่ได้ตั้งใจ เช่น การที่บุคคลไปเที่ยวสวนสาธารณะหรือสวนสัตว์แล้วบังเอิญได้รับความรู้สัตว์และพรรณไม้ต่างๆ หรือเด็กๆ เรียนรู้คำศัพท์ใหม่ๆ จากการพูดคุยกับเพื่อนกับคนในครอบครัว เด็กผู้หญิงเรียนรู้การทำอาหาร การดูแลบ้านเรือนจากการสังเกต และการช่วยแม่ทำงานบ้าน หรือบุคคลอาจเรียนรู้เรื่องของธรรมชาติ เรื่องราวทางประวัติศาสตร์จากการฟังเพลง หรือจากการชมภาพยนตร์ เป็นต้น จากตัวอย่างดังกล่าวจะเห็นได้ว่ากิจกรรมที่ยกมาเป็นตัวอย่างไม่ว่าจะเป็นสวนสาธารณะ สวนสัตว์ การทำงานบ้านงานเรือนของแม่ เพลง ภาพยนตร์ หรือสื่อมวลชน ชนิดอื่นๆ เหล่านี้ ไม่ได้ถูกจัดทำหรือจัดสร้างขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษา แต่บางอย่างเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ เช่น การทำงานบ้านงานเรือนของแม่ หรือ บางตัวอย่างจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการ

พักผ่อนเพื่อการบันเทิง แต่สิ่งเหล่านั้นไปทำให้เกิดความรู้ขึ้นโดยอัตโนมัติหรือโดยบังเอิญ การที่บุคคลได้รับความรู้โดยวิธีการดังกล่าวนี้เรียกว่า การศึกษาแบบไม่เป็นทางการ

โดยสรุปแล้วการศึกษาทั้ง 3 ประเภทนั้นมีความเชื่อมโยงกัน มีความเกี่ยวข้องกัน การศึกษาในระบบโรงเรียนเป็นแบบที่มีระบบแบบแผนมากที่สุด การศึกษาตามอัธยาศัยค่อนข้างจะไม่มีแบบแผนไม่ได้ตั้งใจจัดให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ส่วนการศึกษานอกระบบโรงเรียนอยู่ระหว่างกลางจัดให้มีแบบแผนอย่างการศึกษาในระบบบ้างก็ได้ หรือจะให้ยืดหยุ่นมากที่สุดแบบการศึกษาตามอัธยาศัยก็ได้ มีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันมาก การศึกษาตามอัธยาศัยเกิดขึ้นได้เสมอ แม้บุคคลกำลังศึกษาอยู่ในระบบโรงเรียนก็ตาม

กลุ่มเป้าหมายของการศึกษาตลอดชีวิต

สุมาลี สังข์ศรี (2544) กล่าวว่า ตามปรัชญาของการศึกษาตลอดชีวิต ถือว่าบุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุใด เพศใด อาชีพใด พื้นฐานการศึกษาใด อยู่ในเมืองหรือชนบท ควรได้รับการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต ฯลฯ และการศึกษาที่พึงได้รับไม่จำกัดว่าจะจะเป็นเพียงการศึกษาในระบบโรงเรียนเท่านั้น อาจจะเป็นการศึกษาในระบบโรงเรียนบ้าง การศึกษานอกระบบบ้าง และการศึกษาตามอัธยาศัยบ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าในช่วงชีวิตนั้นๆ มีความพร้อมมีความสะดวกที่จะรับการศึกษาระเภทใด

จากปรัชญาของการศึกษาตลอดชีวิตอาจวิเคราะห์ให้เห็นกลุ่มเป้าหมายของการศึกษาตลอดชีวิตได้ว่าเป็นบุคคลทุกวัยตั้งแต่เกิดจนตาย ดังนี้ เด็กแรกเกิด เด็กก่อนวัยเรียน เยาวชนในวัยเรียน ผู้ที่พ้นวัยเรียนไปแล้ว และเข้าสู่การทำงานผู้ใหญ่วัยทำงาน ผู้สูงอายุทุกคนโดยมีรายละเอียดดังนี้

สำหรับเด็กแรกเกิด การศึกษาของเด็กในวัยนี้ก็คือ การเรียนรู้ที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่ตนเองจะเผชิญเมื่อคลอดจากท้องแม่ การสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจเมื่อหิว เมื่อร้อน เมื่อหนาว ฯลฯ การเรียนรู้ในลักษณะนี้ก็คือ การศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตลอดชีวิต

เด็กก่อนวัยเรียน การศึกษาของเด็กก่อนวัยเรียนอาจเป็นไปได้ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยแล้ว ถ้าในพื้นที่ใดมีโรงเรียนอนุบาลหรือโรงเรียนประถมที่เปิดชั้นเด็กเล็ก เด็กก็จะมีโอกาสเข้าศึกษาในระบบโรงเรียน ถ้าพื้นที่ใดไม่มีการศึกษาในระบบโรงเรียน แต่มีศูนย์เด็กเล็กซึ่งเรียกว่าการศึกษานอกระบบ สำหรับพื้นที่ที่ไม่มีการศึกษาในระบบและการศึกษานอกระบบ เด็กจะได้รับอบรมเลี้ยงดูจากพ่อแม่ ญาติพี่น้อง ปู่ย่าตายาย ซึ่งถือว่าเป็นการศึกษาตามอัธยาศัย การศึกษาทุกประเภทต่างเป็นองค์ประกอบของการศึกษาตลอดชีวิต

เยาวชนในวัยเรียน ทุกคนในวัยเรียนควรได้รับการศึกษาพื้นฐานระดับหนึ่ง ซึ่งอาจเรียกว่า การศึกษาภาคบังคับ หลังจากนั้นแล้วบางส่วนอาจได้รับการศึกษาต่อเนื่องจนถึงระดับอุดมศึกษา แต่บางส่วนอาจต้องออกมาทำงานประกอบอาชีพ แล้วเข้ารับการศึกษานอกระบบ หรือรับ การศึกษาตามอัธยาศัยเพิ่มเติม

ผู้ที่พ้นจากวัยเรียนแล้วและเพิ่งเข้าสู่การทำงาน บุคคลในวัยนี้อาจเข้ารับการศึกษ าเพิ่มเติมโดยการเข้ารับการอบรมจากสถานศึกษาหรือหน่วยงานต่างๆ เป็นลักษณะของการศึกษา นอกระบบ หรืออาจเข้าศึกษาต่อในการศึกษาระดับสูงของการศึกษาในระบบ หรืออาจจะเรียนรู้ จากการทำงาน จากเพื่อนร่วมงาน จากสังคมสิ่งแวดล้อม ซึ่งเรียกว่าการศึกษาตามอัธยาศัย

ผู้ใหญ่วัยทำงาน กลุ่มนี้จะคล้ายกับกลุ่มที่ผ่านมาแต่แยกออกมาเพราะต้องการจะให้เห็น ว่าเป็นกลุ่มที่ทำงานมาเป็นเวลานานพอสมควรและอยู่ในตลาดแรงงานมาเป็นเวลานานแล้ว บาง คนอาจจะใกล้หยุดพักจากการทำงานแล้ว กลุ่มนี้อาจจะเข้ารับการศึกษาด้านความรู้เพิ่มเติมจาก การศึกษานอกระบบหรือเรียนรู้จากงานในลักษณะของการศึกษาตามอัธยาศัย

ผู้สูงอายุ คือ กลุ่มที่พ้นจากภาระการงานหรือเกษียณอายุแล้ว เป็นวัยที่ไม่แสวงหาความรู้ เพื่อความก้าวหน้าในการงานแล้ว แต่อาจยังต้องการความรู้เพื่อการปรับตัวเข้ากับวัยที่ เปลี่ยนแปลงไป ความรู้เกี่ยวกับการพักผ่อน งานอดิเรก อาชีพที่คนสูงอายุพอจะทำได้ ซึ่งการรับ ความรู้ของคนในวัยนี้จะเป็นการศึกษานอกระบบ หรือการศึกษาตามอัธยาศัย

สรุปแล้วจึงกล่าวได้ว่าว่าบุคคลทุกวัยตั้งแต่เกิดจนตาย ควรได้รับการศึกษาอาจจะเป็น ประเภทใดประเภทหนึ่งหรือทั้งสองหรือผสมผสานกัน เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และการศึกษา ตลอดชีวิต

ความสัมพันธ์ด้านหลักการจัดการศึกษาของการศึกษานอกระบบกับการศึกษา ตลอดชีวิต

ในส่วนของหลักการ หลักการของการศึกษาตลอดชีวิตจะเป็นหลักการในภาพกว้าง ซึ่ง ใช้ได้สำหรับการศึกษาทุกประเภทที่เป็นองค์ประกอบของการศึกษาตลอดชีวิต (คือการศึกษาใน ระบบโรงเรียน การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย) ถึงกระนั้นก็ตามเมื่อพิจารณา หลักการของการศึกษานอกระบบในภาพรวมเทียบกับหลักการของการศึกษาตลอดชีวิตจะพบว่า มีความสอดคล้องกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะต่างยึดปรัชญาเดียวกันและ เมื่อพิจารณาลงในรายละเอียดจะพบว่า หลักการหลายข้อที่ตรงกัน เช่น การเน้นความเสมอภาคใน โอกาสทางการศึกษาให้บุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกสาขาอาชีพมีโอกาสได้รับการศึกษาอย่างเท่าเทียม

การกระจายโอกาสทางการศึกษา ให้มีการบริการโอกาสทางการศึกษาให้เข้าถึงทุกพื้นที่ การส่งเสริมการศึกษาที่เป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ให้ประชาชนทุกช่วงอายุได้รับการศึกษา การยืดหยุ่นในเรื่องระเบียบ กฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการศึกษาได้ง่ายขึ้น การจัดสิ่งให้เรียนรู้สัมพันธ์กับสภาพการณ์ดำเนินชีวิต และการให้มีความหลากหลายในรูปแบบการจัดการเรียนการสอนหรือการจัดกิจกรรม

สรุปได้ว่า หลักการของการศึกษานอกระบบมีความเกี่ยวข้องกันกับหลักการการศึกษาตลอดชีวิต แต่ต่างกันที่การศึกษาตลอดชีวิตมีกลุ่มเป้าหมายและรูปแบบการจัดการศึกษาที่มีกว้างกว่าการศึกษานอกระบบโรงเรียน ดังนั้นในการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนจึงมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิต

วิเคราะห์ พระราชบัญญัติการศึกษาตลอดชีวิต พ.ศ..... (ฉบับร่าง)

สรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการศึกษาตลอดชีวิต พ.ศ... (ฉบับร่าง) มีดังนี้

มาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้ “การศึกษาตลอดชีวิต” หมายความว่า การจัดการกระบวนการศึกษาในภาพรวมที่จะสนองความต้องการทางการศึกษาของแต่ละบุคคล แต่ละกลุ่ม ตั้งแต่อยู่ในครรภ์มารดาถึงก่อนวัยเรียน รวมถึงการศึกษาสำหรับผู้ใหญ่อย่างเป็นทางการที่ต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

“การเรียนรู้ตลอดชีวิต” หมายความว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล อันเป็นผลมาจากการได้รับความรู้ ทักษะ หรือประสบการณ์จากการศึกษาหรือจากกิจกรรมในวิถีชีวิตที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทุกช่วงวัยตลอดชีวิต

มาตรา 6 ให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการได้รับการศึกษาตลอดชีวิตที่มีคุณภาพ ยืดหยุ่น หลากหลาย และสอดคล้องกับวิถีชีวิตและความต้องการ เพื่อให้บุคคลมีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

โดยได้แบ่งออกเป็น 2 หมวด คือ หมวดที่ 1 การจัดการส่งเสริม และการสนับสนุน การศึกษาตลอดชีวิต และหมวดที่ 2 คณะกรรมการ สรุปเป็นสาระสำคัญดังนี้

หมวดที่ 1 การจัดการส่งเสริม และการสนับสนุนการศึกษาแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ทั่วไป

มาตรา 6 ให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการได้รับการศึกษาตลอดชีวิตที่มีคุณภาพ ยืดหยุ่น หลากหลาย และสอดคล้องกับวิถีชีวิตและความต้องการ เพื่อให้บุคคลมีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

มาตรา 7 การจัดการส่งเสริม และการสนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิตให้ดำเนินการโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อบุคคลต้องได้รับโอกาสในการรับการศึกษาตลอดชีวิตที่มีคุณภาพ เท่าเทียมกัน และเสมอภาค ครอบคลุมทั่วถึงทุกคนในแต่ละช่วงวัยตลอดชีวิต และได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพในการเรียนรู้เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

มาตรา 8 เพื่อประโยชน์การจัดการศึกษาตลอดชีวิต ต้องคำนึงถึง (1) ความสอดคล้องกับวิถีชีวิต ความถนัด ความสนใจ ความแตกต่างของบุคคล และการมีรูปแบบที่เหมาะสมตามสภาพ และความจำเป็นของกลุ่มเป้าหมาย (2) การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายการศึกษาตลอดชีวิตในการเสนอแนะเกี่ยวกับการผลิตและการสร้างความเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพของประเทศ รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานการศึกษา (3) การตอบสนองต่อทิศทางการพัฒนาของประเทศ และความเป็นเอกภาพแห่งรัฐ (4) การจัดกิจกรรมการศึกษาที่ผู้รับบริการสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิต และปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลก สามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงานและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

มาตรา 9 การจัดการส่งเสริม และสนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิต ให้ดำเนินการสำหรับประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยไม่จำกัดเพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา อาชีพ และความสนใจของบุคคล โดยยึดหลักการ ดังต่อไปนี้ (1) เพิ่มโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีคุณภาพให้ประชาชนอย่างทั่วถึง (2) สนองความจำเป็นและความต้องการในการเรียนรู้ของบุคคลและชุมชน (3) พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาตลอดชีวิตอย่างต่อเนื่อง (4) ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนของสังคมเป็นภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการศึกษาตลอดชีวิต

ส่วนที่ 2 การจัดการศึกษาตลอดชีวิต

มาตรา 10 การจัดการศึกษาตลอดชีวิต ให้จัดโดยหน่วยงาน สถานศึกษา ภาคีเครือข่าย การศึกษาตลอดชีวิต หรือแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อบริหารจัดการศึกษาตลอดเวลาให้สามารถรองรับการเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้

มาตรา 11 การจัดการศึกษาตลอดชีวิต ให้ดำเนินการเพื่อเป้าหมายในเรื่อง ดังต่อไปนี้ (1) ผู้รับบริการ มีเจตคติ ทักษะและความรู้พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินชีวิต การส่งเสริมการทำงาน และการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (2) ผู้รับบริการ สามารถเรียนรู้และพัฒนาเองให้เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพ มีนิสัยรักการอ่าน ใฝ่ดี ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน และมีความเป็นสากล ได้รับความรู้สอดคล้องกับความสนใจและความจำเป็นในการยกระดับคุณภาพชีวิต มีความพร้อมในการดำเนินชีวิตอย่างผสมผสานกลมกลืนกับสังคมที่ต้องใช้

ความรู้รอบด้าน และสามารถเรียนรู้ตลอดชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ (3) บุคคลและชุมชน เกิดการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยี เพื่อให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ สังคมแห่งการสร้างสรรคและการพัฒนาที่ยั่งยืน

มาตรา 12 เพื่อประโยชน์ในการจัดการศึกษาตลอดชีวิต ให้รัฐและหรือหน่วยงานอื่น ดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้ (1) การจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการเรียนรู้ที่ให้ทุกคนมีโอกาสเข้าถึงได้อย่างสะดวกและทั่วถึง (2) การส่งเสริมและการสนับสนุนการดำเนินงานของภาคีเครือข่ายการศึกษาตลอดชีวิต ให้เกิดความร่วมมือและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3) การส่งเสริมและการสนับสนุนให้ภาคีเครือข่ายการศึกษาตลอดชีวิตมีโอกาส ได้รับการจัดสรรทรัพยากรและเข้าถึงแหล่งทุนอย่างทั่วถึง

มาตรา 13 ให้มีแผนการศึกษาตลอดชีวิตโดยให้เสนอต่อคณะกรรมการการศึกษาตลอดชีวิตเพื่อพิจารณาอนุมัติ ให้มีแผนการศึกษาตลอดชีวิต เพื่อเป็นกรอบ มาตรฐาน และคุณภาพในการดำเนินงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับภาคีเครือข่าย

ส่วนที่ 3 การส่งเสริมและการสนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิต

มาตรา 14 เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและการสนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิต ให้ภาคีเครือข่ายการศึกษาตลอดชีวิต ดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้ (1) การจัดหา การสนับสนุน หรือการพัฒนาสื่อ เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น (2) การช่วยเหลือด้านการเงิน อาจสนับสนุนในรูปแบบของการงบประมาณ หรือกองทุนอื่นตามที่กฎหมายกำหนด (3) การจัดการศึกษา การพัฒนานวัตกรรม การวิจัย การพัฒนาบุคลากร การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเพื่อการศึกษาตลอดชีวิตและทรัพยากรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ เพื่อให้บุคคลและชุมชนได้เรียนรู้ตามความสนใจและความต้องการที่สอดคล้องกับความจำเป็นของสังคม (4) การสร้างและการพัฒนาแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่หลากหลายและเอื้อต่อการเรียนรู้ เพื่อให้บุคคลสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความสนใจ (5) การเทียบโอนความรู้และประสบการณ์ การเทียบโอนผลการเรียน และการเทียบระดับการศึกษา ระหว่างหน่วยงาน สถานศึกษาและแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต

มาตรา 15 การส่งเสริมและการสนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิต ให้ดำเนินการเพื่อเป้าหมายในเรื่องดังต่อไปนี้ (1) ประชาชนได้รับโอกาสทางการศึกษาตลอดชีวิตมีคุณภาพ เพื่อพัฒนาให้เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพเต็มศักยภาพ (2) ภาคีเครือข่ายการศึกษาตลอดชีวิต เกิดแรงจูงใจและมีความพร้อมในการมีส่วนร่วมเพื่อจัดกิจกรรมการศึกษาอย่างต่อเนื่องโดยได้รับสิทธิประโยชน์ตามควรแก่กรณี

มาตรา 16 ให้รัฐส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิต โดยให้ความสำคัญแก่ผู้เกี่ยวข้องตามบทบาทและหน้าที่ดังต่อไปนี้ (1) ผู้รับบริการ เป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์ มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ และสามารถเลือกเรียนได้ตามความต้องการของตนเอง (2) ผู้จัดการศึกษาตลอดชีวิต เป็นผู้ดำเนินการตามศักยภาพ ตอบสนองต่อ ความต้องการการและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ให้กับผู้รับบริการ (3) ผู้ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิต เป็นผู้ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้รับบริการเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายตามควรแก่กรณี

มาตรา 17 ให้รัฐร่วมกับภาคีเครือข่ายการศึกษาตลอดชีวิต และศูนย์การศึกษาตลอดชีวิต เป็นกลไกในการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับประชาชนในชุมชน

หมวด 2 คณะกรรมการการศึกษาตลอดชีวิต

มาตรา 21 ให้มีสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาตลอดชีวิต ใช้ชื่อย่อว่า "สำนักงาน กศช." ขึ้นในกระทรวงศึกษาธิการ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นกรมตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน โดยให้มีเลขาธิการเป็นหัวหน้าส่วนราชการขึ้นตรงต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

มาตรา 22 ให้มีสำนักงานการศึกษาตลอดชีวิตจังหวัดทุกจังหวัด ใช้ชื่อย่อ "สำนักงาน กศช.จังหวัด" เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาตลอดชีวิต และเป็นหน่วยงานการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานธุรการของคณะกรรมการการศึกษาตลอดชีวิตจังหวัด

โดยสรุป สาระสำคัญของพระราชบัญญัติ การศึกษาตลอดชีวิต (ฉบับร่าง) ได้กำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบและ การกำหนดขอบเขตการทำงานมีเป้าหมายที่ชัดเจนขึ้น โดยแบ่งเป็นหมวด 1 เกี่ยวกับภารกิจที่ต้องทำ จุดมุ่งหมายให้ประชาชนได้มีการศึกษาตลอดชีวิตในส่วนทั่วไป วิธีการจัดการจัดการการศึกษาตลอดชีวิต ในส่วนที่ 2 และส่งเสริมและการสนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิตสนับสนุน ในส่วนที่ 3 นอกจากนี้ในการแบ่งส่วนราชการ นั้นอำนาจหน้าที่ยังใกล้เคียงกับ พ.ร.บ. ส่งเสริมการศึกษานอกระบบโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัย เพียงเปลี่ยนชื่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาตลอดชีวิต (สำนักงาน กศช.) และสำนักงานการศึกษาตลอดชีวิตจังหวัดทุกจังหวัด (สำนักงาน กศช. จังหวัด) สำหรับพระราชบัญญัติฉบับนี้อยู่ระหว่างผลักดัน เพื่อให้สามารถนำมาใช้เป็นกฎหมายเพื่อการศึกษาตลอดชีวิตต่อไป

โดยสรุป การศึกษาตลอดชีวิตมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของประชาชนทุกภาคส่วน ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย มีรูปแบบและกิจกรรมทางการศึกษาที่ครอบคลุม ทั้ง 3 รูปแบบคือ การศึกษาในระบบโรงเรียน การศึกษานอกระบบโรงเรียน และ การศึกษาตามอัธยาศัย ที่เป็นกลไก

สำคัญในการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีจำนวนกลุ่มเป้าหมายครอบคลุมทั้งหมดทุกช่วงอายุและวัย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเรียนรู้ต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาศักยภาพให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการดำรงชีวิต ความเจริญเติบโต การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ปรับตัวการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้โดยเน้นที่การพึ่งตนเอง

การศึกษานอกระบบโรงเรียน

ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนนี้ได้มีการศึกษาไว้ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนดังนี้

โกวิท วรพิพัฒน์ (2516) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า ประสพการณ์และกิจกรรมที่จัดนอกระบบการศึกษาในโรงเรียนภาคปกติ เพื่อส่งเสริมความรู้ความสามารถทั้งในด้านความรู้ทั่วไปและวิชาชีพให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี มีสัมมนาอาชีพและทำหน้าที่พลเมืองให้ดีขึ้น

เกียรติชัย พงษ์พาณิชย์ (2521) ได้ให้ความมุ่งหมายของการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า เพื่อสอน ให้ประชาชนอ่านออกเขียนได้ควบคู่ไปกับการประกอบอาชีพ เพื่อสอนด้านอาชีวศึกษาให้สามารถนำไปปรับอาชีพของตนเองหรือเตรียมตัวให้พร้อมเพื่อการประกอบอาชีพต่อไป เพื่อฝึกอบรมวิชาเพิ่มเติมแก่ผู้ที่ประกอบอาชีพอยู่แล้ว และต้องการจะปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของวิทยาการสมัยใหม่เพื่อความก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพื่อฝึกอบรมให้รับการพัฒนาการของบ้านเมือง เพื่อฝึกอบรมให้เป็นพลเมืองดี ให้มีความรับผิดชอบทางการเมือง ฝึกอบรมในด้านศีลธรรมและวัฒนธรรม ตลอดจนนันทนาการ

ปฐม นิคมานนท์ (2522) ได้ให้ความหมายของคำว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า หมายถึง กิจกรรมที่สังคมสนใจจัดขึ้น เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาโดยเฉพาะ นอกเหนือจากการเรียนตามปกติในโรงเรียน กิจกรรมดังกล่าวอาจจัดเป็นกิจกรรมเฉพาะ หรือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมอื่นใด ทั้งนี้เพื่อมุ่งสนองความต้องการด้านการเรียนรู้ตามแต่ละบุคคลจะสนใจ

วิจิตร ศรีสะอ้าน (2522) กล่าวถึงการศึกษานอกระบบโรงเรียน (Non-Formal Education) ว่าหมายถึง การศึกษาที่จัดให้ นอกเหนือจากการศึกษาในโรงเรียน ซึ่งอาจดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันต่างๆ ที่ไม่ใช่สถาบันทางการศึกษาตามปกติ แต่อาจใช้สถานที่ของสถาบันการศึกษาก็ได้ ลักษณะการจัดมีทั้งแบบที่จัดอย่างมีระเบียบแบบแผน หรือกึ่งระเบียบแบบแผน โดยทั่วไปมักใช้วิธีดำเนินการที่ไม่แน่นอนตายตัว เช่น หลักสูตรเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของท้องถิ่น ไม่กำหนดอายุหรือพื้นฐานความรู้ของผู้เรียนเอาไว้แน่นอน ตัวอย่างของการจัดการศึกษานอก

ระบบโรงเรียน เช่น การศึกษาผู้ใหญ่ ศูนย์ฝึกอาชีพเคลื่อนที่ การจัดที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน เป้าหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน มุ่งเน้นการช่วยเหลือผู้ที่ขาดโอกาสเข้าศึกษาในระบบโรงเรียน และเพิ่มพูนความรู้แก่ผู้ประกอบการอาชีพอยู่แล้ว

ทวีป อภิลิทธิ (2523) ได้กล่าวถึงความมุ่งหมายของการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ดังนี้ เพื่อให้ประชาชนอ่านออกเขียนได้ และมีนิสัยรักการอ่าน รักการค้นคว้า จะเป็นเครื่องมือในการแสวงหาวิชาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเสริมสร้างให้ประชาชนคิดเป็น แก้ปัญหาเป็น โดยใช้เหตุผล และมีความคิดเป็นเครื่องมือในการแสวงหาวิชาความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้ประชาชนที่มีได้อยู่ในระบบโรงเรียนได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในขั้นสูงขึ้น เป็นการสร้างภาวะแวดล้อมของการเรียนรู้ อย่างเท่าเทียมกันในการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องกันไป เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสศึกษาวิชาชีพ และเพิ่มเติมวิชาการความรู้ในการประกอบอาชีพที่ตนปฏิบัติอยู่ หรือ ในการที่จะเปลี่ยนอาชีพใหม่ ตามความต้องการอันจะเป็นประโยชน์ในการยกระดับฐานะทางเศรษฐกิจของตน ของครอบครัว ของชุมชน และของประเทศชาติ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้พัฒนาตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันของโลก ซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ตลอดจนมีสำนึกในความรับผิดชอบต่อชุมชน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น เพื่อส่งเสริมศีลธรรม และวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ

อุดม เขยแก้ว (2523) กล่าวว่า iva การศึกษานอกระบบโรงเรียนมุ่งเสริมสร้างและปลูกฝังให้คนมีลักษณะเป็น “คนคิดเป็น” ตอบสนองตามสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และสร้างเสริมความเป็นธรรมในการศึกษา ดังนั้นการศึกษานอกระบบโรงเรียนจึงได้กำหนดความมุ่งหมายไว้ว่า ฝึกรวมให้ผู้เรียนเป็น “คนคิดเป็น” เพื่อให้ผู้เรียนได้มีเครื่องมือในการเสาะแสวงหาความรู้ต่อไป เพื่อสนับสนุนให้ผู้เรียนได้นำความรู้ ทักษะคิด และทักษะที่จำเป็นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม เพื่อส่งเสริมและรักษาวัฒนธรรมอันดีงามซึ่งเป็นมรดกของชาติ

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2529) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบว่า เป็นกิจกรรมทางการศึกษาใดๆ ที่จัดขึ้นอย่างมีระบบ แต่จัดขึ้นนอกเหนือจากระบบโรงเรียนภาคปกติ ทั้งนี้ ไม่ว่าแยกออกเป็นกิจกรรมหนึ่งต่างหาก หรือเป็นส่วนสำคัญของกิจกรรมหลักก็ตาม โดยมีความมุ่งหมายที่จะให้บริการต่อประชากรให้ได้รับการเรียนรู้ทั้งเยาวชนและผู้ใหญ่

สุนทร สุนันท์ชัย (2530) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า นิยามของการศึกษานอกระบบในทางสังคมวิทยา คือ การถ่ายทอดประสบการณ์ ความคิดที่ผู้ใหญ่กระทำต่อผู้เยาว์ เพื่อให้ผู้เยาว์มีความสามารถที่จะรับบทบาทของผู้ใหญ่ในอนาคต

อุ้นตา นพคุณ (2532) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการใดๆ ที่สถาบันต่างๆ ในสังคมจัดขึ้น โดยมีเจตนาและวัตถุประสงค์ที่จะให้การ เรียนรู้แก่ประชาชนที่สามารถกำหนดเป้าหมายได้ ผู้รับการศึกษาเองก็มีเจตนา หรือ วัตถุประสงค์ ในการที่รับการเรียนรู้ กิจกรรมดังกล่าวจัดให้แก่ประชากรทุกเพศทุกวัย ทุกชุมชน และทุกระดับ การศึกษา เพื่อให้บุคคลดังกล่าวมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ค่านิยมที่ดี กิจกรรมทางการศึกษาที่ เรียกว่า เป็นการศึกษาอกระบบโรงเรียนจะต้องจัดขึ้นในระยะเวลาอันสั้น หลักสูตรยืดหยุ่น ประหยัด และตอบสนองความต้องการความสนใจของผู้เรียนและปัญหาของชุมชน

พระราชบัญญัติการศึกษาชาติ พ.ศ.2545 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545) หมวด 3 ระบบการศึกษา มาตรา 15 แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 โปรแกรม คือ การศึกษาใน ระบบ การศึกษานอกระบบโรงเรียน และการศึกษาตามอัธยาศัย โดยนิยามการศึกษานอกระบบ โรงเรียนว่า เป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดความมุ่งหมาย โปรแกรมและวิธีการจัด การศึกษา ระยะเวลาการศึกษา และการประเมินผล ที่สอดคล้องตามสภาพปัญหา และความ ต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และมีหลักการใกล้เคียงกับการศึกษาตามอัธยาศัย ที่ให้นิยามไว้ว่าเป็น การศึกษาที่ผู้เรียนได้เรียนรู้ตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อมและโอกาส โดยศึกษาจาก บุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อ และแหล่งความรู้อื่นๆ ซึ่งแตกต่างจากการศึกษา ในระบบที่มีการกำหนดจุดมุ่งหมายวิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาการศึกษา และการ ประเมินผลซึ่งเป็นเงื่อนไขในการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอนกว่าการศึกษานอกระบบโรงเรียนและ การศึกษาตามอัธยาศัย

สุมาลี สังข์ศรี (2546) กล่าวถึง การศึกษานอกระบบโรงเรียน ว่าเป็นกิจกรรมทาง การศึกษาทุกโปรแกรมที่จัดให้บริการแก่เยาวชนทุกเพศทุกวัย ซึ่งอาจจะเป็เด็กก่อนวัยเรียน เด็ก ในวัยเรียนซึ่งได้ศึกษาในโรงเรียนระดับหนึ่งแต่ไม่มีโอกาสได้ศึกษาต่อ หรืออาจจะเป็นผู้ใหญ่วัย ทำงาน หรือผู้สูงอายุซึ่งพลาดโอกาสศึกษาเล่าเรียนเมื่ออยู่ในวัยเรียนด้วยสาเหตุต่างๆ การศึกษา ดังนี้กล่าวจัดให้เยาวชนทุกเพศ ทุกวัย ไม่มีการจัดพื้นฐานการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ หรือ ความสนใจ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผู้เรียนได้รับความรู้ทั้งในด้านที่จะเป็นพื้นฐานแก่การ ดำรงชีวิต การอ่านการเขียน การคิดคำนวณเบื้องต้นความรู้ทางด้านทักษะการประกอบอาชีพ ตลอดจนความรู้และข่าวสารข้อมูลที่เป็นปัจจุบันในด้านต่างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และปรับตัวเข้ากับสภาพสังคมสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างเหมาะสม

อุ้นตา นพคุณ(2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียนน่าจะหมายถึง กิจกรรมหรือโปรแกรมที่สถาบันต่างๆ ในสังคมจัดขึ้น โดยมีเจตนาและมีความมุ่งหมายที่จะจัด กิจกรรมทางการศึกษาให้แก่เยาวชนที่สามารถกำหนดได้ว่าเป็นใคร ผู้เรียนหรือผู้รับบริการเองมี เจตนาหรือวัตถุประสงค์ที่จะเรียนและรับประสบการณ์ต่างๆ เพื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวเอง หรือการเปลี่ยนแปลงในกลุ่ม และกิจกรรมดังกล่าวนี้จัดให้แก่เยาวชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกชุมชนและ ทุกระดับการศึกษาเพื่อให้บุคคล กลุ่มบุคคลหรือชุมชน มีความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดี โดยใช้ ระยะเวลาสั้น หลักสูตรยืดหยุ่น ตอบสนองความต้องการ ความสนใจของผู้เรียน สามารถแก้ปัญหา ของกลุ่มและชุมชนได้

Chang (1971) การศึกษานอกระบบหมายถึง การศึกษาหรือการเรียนรู้ที่ตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการศึกษหรือบุคคล 3 ประเภท โดยไม่คำนึงถึงเกณฑ์อายุเป็นสำคัญ บุคคล 3 ประเภทนี้ได้แก่ บุคคลซึ่งไม่เคยได้รับการศึกษาจากโรงเรียน และกลายเป็นบุคคล ที่ไม่รู้หนังสือ บุคคลซึ่งได้รับการศึกษาระยะหนึ่ง แต่ด้วยเหตุผลบางประการได้ออกจากโรงเรียน บุคคลซึ่งได้รับการศึกษาระดับหนึ่ง และต่อมาเมื่อเข้าทำงาน มีความจำเป็นจะต้องศึกษาเพิ่มเติม เพื่อตอบสนอง ความจำเป็นบางอย่าง

Griffin (1971) ได้ให้ลักษณะกิจกรรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า เป็นโครงการ หรือกิจกรรมทางด้านสังคมหรือการพัฒนา เช่นการควบคุมโรคมาลาเรีย หรือการศึกษาผู้ใหญ่ เป็น กิจกรรมที่จัดขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม และมีส่วนสนับสนุนให้มีความสัมพันธ์ ระหว่างการเรียนรู้ และสภาพแวดล้อม ซึ่งไม่ได้กำหนดไว้ในกิจกรรมต่างๆ ในระบบโรงเรียน เป็น กิจกรรมหรือโครงการที่เป็นเรื่องการเรียนรู้จากประสบการณ์อันจะนำไปสู่ความสามารถในการเป็น ผู้นำ และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในพฤติกรรมของบุคคลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการ จัดกิจกรรม เป็นกิจกรรมที่มีเป้าหมายให้ผู้เรียนได้รับโอกาสเรียนรู้ในอีกสภาพแวดล้อมหนึ่ง เป็น กิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ในการเรียนรู้กิจกรรมต่างๆ ที่มีอยู่นอกหลักสูตร

Harbison and Griffin (1971) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนโดยเน้น กิจกรรมและวัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่จัดขึ้น ประกอบด้วย 3 กิจกรรม คือ กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อ พัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ที่ไร้แรงงาน และกำลังรับจ้างหรือทำงานอยู่ กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อ เตรียมบุคคลต่างๆ โดยเฉพาะเยาวชนสำหรับการเข้าทำงานหรือการรับจ้าง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อ พัฒนาทักษะ ความรู้ และความเข้าใจที่อยู่นอกเหนือจากการงาน

Kilne and Keehn (1973) ได้สรุปความหมายของการศึกษานอกระบบไว้ว่า การศึกษานอกโรงเรียนเหมือนกับการศึกษาที่เรียกว่า การศึกษานอกระบบ การศึกษาผู้ใหญ่ การศึกษาชั่วชีวิต การศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ เป็นคำที่หมายถึงชนิดของการศึกษาที่พัฒนาขึ้นมา เพื่อเป็นทางเลือกหรือส่งเสริมการศึกษาในระบบโรงเรียน หรือ เป็นการศึกษาจัดขึ้นเพื่อช่วยปิดช่องว่างของประชากรจำนวนมาก ซึ่งไม่สามารถจะรับบริการจากระบบการศึกษาในโรงเรียนแล้ว การศึกษานอกโรงเรียนเป็นการศึกษาที่ยืดหยุ่นได้ง่าย

Knowles (1981) อธิบายว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียนเป็นกระบวนการซึ่งทั้งหญิงและชายจะเรียนรู้ต่อไป หลังจากที่สำเร็จการศึกษาภาคปกติหรือหมายถึงกิจกรรมที่จัดขึ้นสำหรับผู้ใหญ่ทั้งหญิงและชาย ซึ่งจัดขึ้นตามสถาบันต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะทางการศึกษา

สรุปได้ว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียนจึงหมายถึงประสบการณ์การจัดการเรียนรู้ทุกชนิดที่บุคคลได้รับ นอกเหนือไปจากการศึกษาในโรงเรียนตามปกติ มีความยืดหยุ่นในการกำหนดความมุ่งหมาย โปรแกรมและวิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาการศึกษา และการประเมินผล ที่สอดคล้องตามสภาพปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

ปรัชญาการศึกษานอกระบบโรงเรียน จากการศึกษา เกี่ยวกับปรัชญาการศึกษานอกระบบโรงเรียน สามารถประมวลได้ดังนี้

รัตนา พุ่มไพศาล (2527) กล่าวถึงปรัชญาที่นำมาเป็นแนวทางในการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า การเรียนการสอนนอกระบบโรงเรียนสิ่งสำคัญ คือจุดประสงค์ของการเรียนและผลของการเรียน ลักษณะการเรียนรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนโดยเฉพาะลักษณะการเรียนรู้ของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่จะมี 3 ลักษณะ คือ 1) การเรียนรู้จากตัวเนื้อหา 2) การเรียนรู้จากความต้องการของผู้เรียน 3) การเรียนรู้จากการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียน ศาสตร์การศึกษานอกระบบโรงเรียนเชื่อในเรื่องวิธีการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนเป็นผู้มีบทบาทสำคัญโดยประสมประสานกับประสบการณ์ของผู้เรียนวิทยากรและผู้ช่วยวิจัยประจำกลุ่มจะต้องเข้าใจธรรมชาติของโปรแกรมการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกระบวนการเรียนการสอนกับประสบการณ์ของผู้เรียน กับสภาพสำหรับเยาวชน กับธรรมชาติของการสอนที่ ทั้งนี้วิทยากรและผู้ช่วยวิจัยประจำกลุ่มจะต้องให้ความสำคัญแก่ประสิทธิผลของการเรียนควบคู่กับความต้องการและความสนใจของผู้เรียนด้วย

สำนักปรัชญาทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน ปรัชญาทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนประกอบด้วย แนวคิดจากหลายสำนัก ดังนี้

สำนักเสรีนิยม (Liberal Perspectives) เป็นปรัชญาการศึกษาที่เก่าแก่ที่สุดในตะวันตก มนุษย์ เป็นสัตว์ประเสริฐ มีสิทธิเสรีภาพในตัวเองที่จะเลือกแนวทางในการดำรงชีวิตของตนเองได้ บนพื้นฐานของเหตุ และผลการศึกษาต้องมุ่งเน้นความรู้ต้องคู่คุณธรรม จริยธรรม การศึกษามีหน้าที่อนุรักษ์สืบสานศิลปะ วัฒนธรรม อารยธรรม ใช้การเรียนการสอนแบบบรรยายประกอบการซักถามอภิปราย ตัวอย่างเช่น การศึกษาสายสามัญ การศึกษาพื้นฐาน การจัดที่อ่านหนังสือพิมพ์ ห้องสมุด การศึกษาต่อเนื่อง เป็นต้น

พิพัฒนาการนิยม (Progressives Perspectives) John Dewey พัฒนาจนเป็นการจัดการศึกษาตามแบบฉบับของอเมริกา ที่เน้นเรื่องความแตกต่างในตัวผู้เรียนแต่ละคน การศึกษาควรให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้เรียน ควรนำระเบียบวิธีการวิทยาศาสตร์มาใช้ในการเรียนการสอน การศึกษาต้องนำไปสู่การพัฒนาทั้งส่วนตนและสังคม ตัวอย่าง เช่น การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการศึกษาผู้ใหญ่ การศึกษาต่อเนื่องอาชีวศึกษา การส่งเสริมเผยแพร่ทางเกษตร การศึกษาเพื่อพัฒนาประชาธิปไตย เป็นต้น

พฤติกรรมนิยม (Behaviorist Perspectives) เกิดหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งประเทศต่างๆ ได้มีการเร่งพัฒนาศักยภาพของตนโดยเน้นให้เกิดประสิทธิภาพของผลผลิตเป็นลักษณะเชิงจิตวิทยา มากกว่าเชิงปรัชญา เน้นการพัฒนาทักษะความสามารถของผู้เรียนมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมของการวิจัยและการประเมินผลที่ใช้เกณฑ์ที่ประเมินที่ชัดเจนล่วงหน้า ตัวอย่างเช่น การฝึกอบรมสายอาชีพในสถานประกอบการ การฝึกทักษะเยาวชน การฝึกสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

มนุษยนิยม (Humanist Perspectives) ให้ความสำคัญกับตัวผู้เรียนในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านอารมณ์ความรู้สึก ความเชื่อ เจตคติของผู้เรียน การเห็นคุณค่าในตัวเอง เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางโดยให้ผู้เรียนได้เข้ามามีบทบาทในการเลือกกิจกรรมการเรียนการสอน มุ่งสร้างบรรยากาศในการศึกษาที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ตัวอย่างเช่น การศึกษาผู้ใหญ่ การเรียนรู้ตลอดชีวิต การเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง เป็นต้น

ปฏิรูปนิยม (Radical - Empowerment - Perspectives) จะใช้การศึกษาเป็นเครื่องมือเปลี่ยนแปลงสังคมด้วยวิธีการสอนแบบยกมโนธรรมสำนึก (Conscientization) ของผู้เรียน เพื่อให้หลุดพ้นจากวัฒนธรรมเงียบ (Culture of Silence) เน้นการคิดไตร่ตรองไม่ใช้การสอนแบบท่องจำ มุ่งหวังให้เกิดการกระทำในสังคม (Social Action) และมีลักษณะการวิพากษ์วิจารณ์ในบริบท

สำหรับเยาวชน ตัวอย่างเช่น การวิจัยสอนผู้ใหญ่ให้รู้หนังสือการวิจัยพัฒนาคุณภาพชีวิต การวิจัยเสริมพลังอำนาจชุมชนเข้มแข็ง การวิจัยยกระดับคุณภาพชีวิตสตรี การวิจัยต่อต้านยาเสพติด

สรุปได้ว่าปรัชญาทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่นำเสนอข้างต้นนี้ เป็นสิ่งสำคัญ เพราะนักพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมจะต้องใช้เป็นแนวทางในการกำหนดองค์ประกอบและกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆที่จะนำมาใช้ในการศึกษาให้เหมาะสมกับผู้เรียน ที่เรียกว่าโปรแกรมการฝึกอบรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน ผู้วิจัยจะได้ศึกษาการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน ได้เข้าใจว่าผู้เรียนมีศักยภาพ สามารถพัฒนาได้ มีความต้องการที่จะเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ในแต่ละปรัชญาเอง ก็เหมาะสมกับผู้เรียนในบริบทที่แตกต่างกัน

หลักการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน

จากการศึกษาหลักการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนผลการศึกษาพบว่า มีผู้วิจัยค้นคว้าไว้ดังนี้

วิชชุดา อมรพันธุ์ (2532) กล่าวว่า หลักการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นกลไกที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อการนำไปสู่การพัฒนาต่างๆ ของประเทศ ดังนั้นการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนควรยึดหลัก ดังนี้

1. หลักการเรียนเพื่อการทำงานและการทำงานเพื่อการเรียนรู้ หลักการดังกล่าวเป็นหลักการที่เป็นความจริงพื้นฐานของชีวิตมนุษย์ เพราะงานกับมนุษย์ย่อมเป็นสิ่งที่แยกออกจากกันไม่ได้ การศึกษานอกระบบโรงเรียนจึงนำเอาความจริงที่เป็นธรรมชาติมาเป็นหลักในการดำเนินงานการศึกษานอกระบบโรงเรียน

2. หลักการบริการการศึกษาเป็นแบบเปิด คือการดำเนินงานการศึกษานอกระบบโรงเรียน ผู้บริการจะต้องทำให้เกิดความคล่องตัว ความยืดหยุ่นและเปลี่ยนแปลงได้ กฎระเบียบต่างๆ จะต้องกำหนดไว้อย่างกว้างๆ สรรหาแนวทางวิธีการและโปรแกรมต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องและสนองความต้องการของผู้เรียนให้มากที่สุด

3. หลักสังคมของการเรียน การศึกษานอกระบบโรงเรียนถือหลักการว่าสถาบันที่มีอยู่ในสังคม เป็นสถานการเรียนรู้ทั้งสิ้น การดำเนินงานการศึกษานอกระบบโรงเรียนนั้น อาศัยสถาบันต่างๆ ที่มีอยู่เสริมสร้างการเรียน เช่น ทางศาสนา เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง ครอบครัว สมาคม มูลนิธิ สโมสร ชมรม และชุมชน เป็นสังคมของการเรียนของการศึกษานอกระบบโรงเรียน

4. หลักความเสมอภาคและเสรีภาพในการศึกษา การศึกษานอกระบบโรงเรียนให้โอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชนในชนบทและในเมืองให้ทุกคน ได้รับการศึกษาตามความถนัด ความสนใจ ความสามารถ และความต้องการความจำเป็นของบุคคลและสังคม

5. หลักการศึกษาตลอดชีวิต มนุษย์จะต้องเรียนรู้ตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งนี้เพื่อจะได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อชีวิตการทำงานและเพื่อจะได้สามารถดำเนินชีวิตและดำรงชีวิตอยู่รอดได้ตลอดไป

6. หลักการระดมสรรพกำลังทั้งปวงที่มีอยู่ในสังคม การศึกษานอกระบบโรงเรียนถือว่าการศึกษาคือภารกิจของทั้งบุคคลและสังคม จึงจำเป็นต้องระดมเอาทรัพยากรมาใช้เพื่อให้การศึกษานอกระบบโรงเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

7. หลักการศึกษาเพื่อปวงชน การศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นการศึกษาเพื่อทุกคนมิใช่เป็นการศึกษา เพื่อคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง อาชีพใดอาชีพหนึ่ง หมู่ใดหมู่หนึ่ง หรือชุมชนใดชุมชนหนึ่ง แต่เป็นการศึกษาที่เป็นไปสำหรับคนทุกคน ทุกเวลา ทุกสถานที่

8. หลักการจัดให้สัมพันธ์กับการพัฒนาในด้านอื่น เช่น มีหน่วยฝึกอบรมในเรื่องการศึกษานอกระบบโรงเรียน สำหรับฝึกบุคลากรที่จะเป็นกำลังสำคัญแต่หน่วยงานอื่นๆ

9. หลักการจัดควรมีการทดลองในการศึกษานอกระบบโรงเรียน ในวงแคบก่อนที่จะขยายงานให้กว้างขวางออกไป โดยให้สถาบันอุดมศึกษา สถาบันทางศาสนา สื่อมวลชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน และควรมีการควบคุมด้านคุณภาพของสื่อมวลชน ได้แก่ การจัดการรายการวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

สุวพิชชา ประสิทธิธัญกิจ (2548) กล่าวถึง การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นการจัดบริการการศึกษาในลักษณะที่เป็นการให้ความช่วยเหลือทางการศึกษาแก่เด็กด้อยโอกาส มีความยืดหยุ่น ทั้งในเรื่องคุณสมบัติของผู้เรียน สถานที่เรียน วิธีการเรียน รวมทั้งการประเมินผล และประเมินผลการเรียน ส่งเสริมการรู้หนังสือการพัฒนาตนเอง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต การศึกษาต่อเนื่อง ทั้งสายสามัญและสายอาชีพ

1. การจัดหลักสูตรวิชาสามัญ มุ่งให้เด็กด้อยโอกาสได้มีโอกาสเข้ารับการศึกษา ลักษณะการจัดมีความยืดหยุ่นในวิธีการเรียน สถานที่เรียน และเวลาเรียน เพื่อเอื้อต่อสภาพปัญหาและความพร้อมของผู้เรียนที่พลาดโอกาสทางการศึกษาในระบบโรงเรียน แต่มีความต้องการจะศึกษาในวิชาสามัญเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาในระดับสูงต่อไป

2. การจัดหลักสูตรวิชาชีพ เป็นการจัดการศึกษาที่มุ่งให้เด็กด้อยโอกาสได้รับความรู้และประสบการณ์ด้านวิชาชีพ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประกอบอาชีพหาเลี้ยงตนเองและครอบครัว

โปรแกรมนี้เหมาะสำหรับเด็กด้อยโอกาสที่ต้องการความรู้ เพื่อประกอบอาชีพหารายได้ โดยไม่ต้องใช้เวลาในการศึกษามากนักการจัดหลักสูตรวิชาสามัญและหลักสูตรวิชาชีพเพื่อผู้ด้อยโอกาสชุมชน และหน่วยงานต่าง ๆ จะเป็นผู้ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการจัดหลักสูตรดังกล่าว เพื่อสนองความต้องการผู้ด้อยโอกาสได้ตามความจำเป็น

3. การจัดหลักสูตรการศึกษาออกโรงเรียนแบบเบ็ดเสร็จขั้นพื้นฐานเป็นหลักสูตรที่กำหนดสาระการเรียนรู้เฉพาะให้มีความสอดคล้องกับผู้ด้อยโอกาสบางประเภท เช่น กลุ่มเด็กเร่ร่อน เด็กถูกรวมกรกอสร้าง เด็กในสถานสงเคราะห์ เด็กแออัด เด็กในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน เป็นต้น ลักษณะการจัดมุ่งเน้นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบบูรณาการ ผสมผสานเนื้อหาสาระให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2542) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนดังนี้

1. การศึกษานอกระบบโรงเรียน จะมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับความต้องการ โดยเฉพาะบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาทางสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งจะมีคุณลักษณะที่แตกต่างไปจากการวิจัยทางการศึกษาที่จัดขึ้นในระบบโรงเรียน

2. การศึกษานอกระบบโรงเรียน จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมในด้านหนึ่งด้านใดโดยเฉพาะ อันเป็นผลมาจากการได้รับความรู้จากกิจกรรมในการวิจัยนั้นๆ

3. การจัดกิจกรรมในการวิจัยการศึกษานอกระบบโรงเรียน มักจะก่อให้เกิดการเรียนรู้และผู้เริ่มได้รับประสบการณ์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความชำนาญและทักษะ รวมทั้งกระบวนการเกี่ยวกับความรู้ มีความสามารถในการเป็นผู้นำชุมชน

4. การศึกษานอกระบบโรงเรียน มีลักษณะที่สามารถยืดหยุ่นรวมทั้งก่อให้เกิดนวัตกรรมต่างๆ ทางการศึกษาได้โดยง่าย การจัดการวางแผนการศึกษานอกระบบโรงเรียน จึงไม่ควรจะเข้มงวดและมีการควบคุมดูแลเหมือนกับการศึกษาในระบบโรงเรียน

5. การวิจัยที่จัดขึ้นทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน ส่วนมากแล้วจะเสียค่าใช้จ่ายไม่มากนัก และผู้เรียนอาจจะต้องช่วยเหลือตนเองบ้างในด้านค่าใช้จ่าย

6. การศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นการวิจัยที่อยู่ใกล้ชิดกับจุดประสงค์ในการนำไปใช้ เพราะว่าเป็นการวิจัยที่ริเริ่ม เพื่อให้ตรงกับความต้องการโดยเฉพาะของผู้เรียน

7. การศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นวิธีการที่พยายามใช้ประโยชน์จากการศึกษาให้มากที่สุด โดยการฝึกความชำนาญ ความรู้ที่เรียนมาแล้วจากในระบบโรงเรียน จะพยายามนำมาสร้างเสริมและฝึกปฏิบัติให้มากขึ้นอีกในกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน

ในด้านกลุ่มเป้าหมาย เนื้อหาหลักสูตร ประเภทของกิจกรรม วิธีจัดการเรียนการสอนหรือ กระบวนการถ่ายทอดความรู้ การศึกษานอกระบบโรงเรียน พบว่า

ชนินทร์ สุขเจริญ (2551) ได้กล่าวเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน ว่า กลุ่มเป้าหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนครอบคลุมบุคคลทุกช่วงอายุ ตั้งแต่เกิดจนตาย นั่นคือ ถ้าแบ่งตามช่วงอายุกลุ่มเป้าหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน จะประกอบด้วย เด็ก ก่อนวัยเรียน ผู้ที่อยู่ในวัยเรียน โดยเฉพาะผู้ที่พลาดโอกาสเข้ารับการศึกษาระบบโรงเรียน ผู้ที่พ้นวัยเรียนแล้ว หรืออยู่ในวัยทำงาน และบุคคลในวัยสูงอายุ หรือแบ่งประเภทกลุ่มเป้าหมายโดยใช้เกณฑ์อื่นๆ ที่นอกเหนือจากเกณฑ์อายุ เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่มสตรีแม่บ้าน กลุ่มแรงงาน การศึกษาดำ กลุ่มเยาวชน กลุ่มผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น ฉะนั้น การศึกษานอกระบบโรงเรียนก็เป็น การศึกษาสำหรับประชาชน ทุกเพศทุกวัย ทุกสาขาอาชีพ เช่นเดียวกันการให้บริการต้องให้บริการ แก่กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มอายุ นอกจากนั้น มีการจัดลำดับความสำคัญ ความจำเป็นของ กลุ่มเป้าหมายว่ากลุ่มใดต้องให้บริการเร่งด่วนก่อนหลังในกรณีที่ต้องการให้ทันเหตุการณ์

เนื้อหาหลักสูตรของการศึกษานอกระบบโรงเรียน ต้องให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายศึกษา เรียนรู้เรื่องของชีวิต เรื่องที่สัมพันธ์กับการดำเนินชีวิตสภาพปัญหาที่บุคคลต้องเผชิญในชีวิตจริง เพื่อที่จะสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตและพึ่งพาตนเองได้ หลักการดังกล่าวสามารถนำมาเป็น แนวทางในเรื่องของหลักสูตรของการศึกษานอกระบบโรงเรียนได้เช่นกัน เนื้อหาที่จะจัดให้ผู้เรียน ควรเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ไม่ควรแยกออกจากชีวิตและสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการ ดำเนินชีวิตได้ในแนวปฏิบัติของการศึกษาตลอดชีวิตยังมีรายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนของเนื้อหา หลักสูตรที่ควรจัดให้ผู้เรียนเรียน อันประกอบไปด้วยเนื้อหาในกลุ่มต่อไปนี้

1. เนื้อหาที่เป็นพื้นฐานจำเป็นในการดำเนินชีวิต ได้แก่ การอ่านการเขียน การคิดคำนวณ เบื้องต้น ความรู้เกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อม
2. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับอาชีพต่างๆ เพื่อให้มีความรู้และทักษะที่เป็นพื้นฐานในการ ประกอบอาชีพ การปรับปรุงอาชีพและเพิ่มรายได้
3. ความรู้ ข่าวสารต่างๆ ไปเพื่อพัฒนาตนเอง
4. เนื้อหาเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่พบในการดำเนินชีวิต สังคม สิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้เรียน ได้แก้ปัญหาที่ต้องเผชิญในการดำรงชีวิต
5. ความรู้และทักษะที่จะเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ เช่น ความรู้ ทักษะด้าน ภาษา คอมพิวเตอร์

กลุ่มความรู้ดังกล่าวข้างต้นนี้ การจัดกิจกรรมการศึกษาในระบบโรงเรียนสามารถพิจารณาเป็นแนวในการจัดเนื้อหาหลักสูตรสำหรับจัดกิจกรรมการศึกษาในระบบโรงเรียนได้ โดยพิจารณาจัดให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม แต่ละช่วงอายุ ช่วยเพิ่มโอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชนในชนบทและในเมือง

ประเภทของกิจกรรม

หลักการของการศึกษาในระบบโรงเรียนที่ควรให้ประชาชนได้เรียนรู้นั้นต้องเกี่ยวข้องกับชีวิต ปัญหาที่บุคคลต้องเผชิญในชีวิตให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิต พึ่งพาตนเองได้ เพื่อให้ประชาชนดำเนินชีวิตอย่างเหมาะสมมีอาชีพที่เหมาะสมและปรับตัวเข้ากับสภาพสังคมสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ทุกสถานการณ์ เมื่อวิเคราะห์หลักการดังกล่าวและเนื้อหาที่ควรจัดให้ผู้เรียนเรียนรู้ อาจสรุปแนวทางเกี่ยวกับกิจกรรมของการศึกษาในระบบโรงเรียนเป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ

1. กิจกรรมการให้ความรู้พื้นฐาน ได้แก่ การให้ความรู้และทักษะในการอ่าน เขียน การติดต่อสื่อสารและการฝึกทักษะในการแสวงหาความรู้ กิจกรรมประเภทนี้อาจเทียบเท่ากับการศึกษาพื้นฐานในระบบโรงเรียน
2. กิจกรรมการให้ความรู้และฝึกทักษะอาชีพทั้งการฝึกอาชีพระยะสั้น ระยะยาว ทั้งประเภทที่มีประกาศนียบัตร (เทียบเท่าระดับต่างๆ) เช่น ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปริญญาบัตร และไม่มีปริญญาบัตร
3. กิจกรรมการให้ความรู้ทั่วไป ครอบคลุมความรู้ทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพ กฎหมาย การทำงานกับผู้อื่น อาหาร สภาพแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ การเมือง ศาสนา วัฒนธรรม ฯลฯ

สรุปได้ว่าหลักการจัดการศึกษาในระบบนั้น เป็นกลไกที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อการนำไปสู่การพัฒนาในด้านต่างๆ เป็นการเรียนรู้ตั้งแต่เกิดจนตาย โดยกลุ่มเป้าหมายของการศึกษาในระบบโรงเรียนนั้น เป็นการศึกษาสำหรับประชาชน ทุกเพศทุกวัย ทุกสาขาอาชีพ เนื้อหาหลักสูตรนั้นควรจัดให้ครอบคลุม ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เน้นกิจกรรมการให้ความรู้และฝึกทักษะอาชีพ รวมไปถึงทัศนคติที่เป็นบวกสำหรับวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยด้วย

ตอนที่ 2 การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

การฝึกอบรมมีความสำคัญต่อกระบวนการการศึกษาในระบบโรงเรียนเป็นอย่างมาก โดยจะช่วยให้การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่ได้เป็นอย่างดี ในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความชำนาญ ประสบการณ์ ความถนัด และทัศนคติที่พึงประสงค์ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ในทันที การศึกษาในระบบโรงเรียนกับการฝึกอบรมนั้น เป็นกระบวนการที่ควบคู่กัน จะขาดอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้ นอกจากนี้การฝึกอบรมทางการศึกษาในระบบโรงเรียนยังสามารถพัฒนาตนเองและก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต อันเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการศึกษาในระบบได้เป็นอย่างดี (อาชัญญา รัตนอุบล, 2540) ผู้วิจัยได้เรียบเรียงองค์ความรู้ทั่วไปของการฝึกอบรม โดยกล่าวถึงประเด็นสำคัญ 6 ประเด็นคือ 1. ความหมายของการฝึกอบรม 2. วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการฝึกอบรม 3. ประเภทและกระบวนการของการฝึกอบรม 4. ประโยชน์ของการฝึกอบรม 5. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาวิชาชีพ 6. โปรแกรมของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความหมายของการฝึกอบรม

ความหมายและคำจำกัดความ ของการฝึกอบรม ในการศึกษาในระบบโรงเรียนนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ภิญโญ สาร (2517) การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการที่มีแบบแผนซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากรให้มี ความรู้ ความชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะของหน่วยงานหรือองค์การ

จงกลณี ชุตินาเทวินทร์ (2542) ได้อธิบายการฝึกอบรมว่าเป็นการจัดกระบวนการเรียนรู้ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำงานของคน ทั้งในเรื่องของความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความรับผิดชอบต่างๆ ที่บุคคลพึงมีแต่หน่วยงาน และสิ่งอื่นๆ ที่แวดล้อมเกี่ยวข้องกับตัวผู้ปฏิบัติงาน

การฝึกอบรมนอกจากจะได้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรทางด้านเทคนิควิชาการและความชำนาญการเพื่อเพิ่มผลผลิตให้กับหน่วยงานแล้ว การฝึกอบรมยังสามารถใช้แก้ปัญหาอื่นๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร อาทิ ปัญหาของความขัดแย้ง ไม่ไว้วางใจกัน ปัญหาสัมพันธภาพของคนในหน่วยงาน รวมทั้งปัญหาของทัศนคติ และปัญหาอื่นๆ ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการอบรม

นิชรา ทองธรรมชาติ และคณะ (2544) ได้อธิบายการฝึกอบรมว่าเปรียบเสมือนการฝึกปฏิบัติในการเพิ่มความรู้ ทักษะ และความชำนาญและสร้างทัศนคติที่ดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคลากรอันเป็นทรัพยากรอันล้ำค่าขององค์กร องค์กรใดมีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญดีเยี่ยมทำให้องค์การนั้นมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับอารยะประเทศได้ องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลงสินค้าและการบริการเพื่อให้องค์การหรือธุรกิจนั้นอยู่รอด

สมชาติ กิจบรยง (2546) ได้อธิบายการฝึกอบรมว่า เป็นกระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ เกิดความเข้าใจ เกิดความชำนาญ และเกิดทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งจนกระทั่งทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ

เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ (2531) ได้ให้ความหมาย การฝึกอบรม คือ กิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะอย่างของบุคคลเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะหรือ ความชำนาญการ และทัศนคติ จนสามารถก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และทัศนคติ เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้น และทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2531) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อที่จะหาทางให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และ/ หรือ ทัศนคติของพนักงาน เพื่อที่จะให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต และให้ผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2537) ให้ได้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม คุณธรรม และทักษะความชำนาญเฉพาะด้านของบุคลากรที่ไม่สามารถจะทำได้ โดยกระบวนการเรียนการสอนแบบปกติ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภิญโญ สาร (2517) หมายถึง กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน ซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะขององค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ

น้อย ศิริโชติ (2524) การศึกษาเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งอย่างใดที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมเป็นช่วงๆ หรือระยะเวลาตามความเหมาะสม ของแต่ละเรื่องอาจใช้เวลา 3 วันหรือ 1 สัปดาห์

สมพงษ์ เกษมสิน (2521) กล่าวถึงการฝึกอบรมว่า หมายถึงกระบวนการต่างๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานหนึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น การฝึกอบรมเป็นความพยายามที่จะเปลี่ยนท่าทีและพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ อันเป็นความมุ่งหมายสำคัญของการฝึกอบรม อาจแยกได้เป็น 3 ประการคือ 1. ความรู้ หมายถึง ความเข้าใจในสิ่งที่ต้องกระทำว่าจะต้องทำอะไรบ้างและทำอย่างไร 2. ความชำนาญ หมายถึง ความสามารถที่จะนำความรู้ที่ได้จากกระบวนการฝึกอบรมไปใช้ให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติ 3. ทักษะ หมายถึง ความต้องหรือความตั้งใจที่จะนำความรู้ไปใช้ให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติ

อรุณ รัทธธรรม (2524) การฝึกอบรม เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคลมีความรู้และทักษะ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะ และมุ่งหมายที่จะให้ผู้ผ่านการพัฒนานั้นๆ ได้นำสิ่งที่ได้รับไปใช้การปฏิบัติ

อาชัญญา รัตนอุบล(2540) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน ว่าเป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติไป ในทางที่พึงประสงค์ ซึ่งเมื่อบุคคลต่างๆ ได้รับการฝึกอบรมไปแล้วและกลับไปปฏิบัติงานของตน ก็สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และเกิดการเปลี่ยนในพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญของการศึกษานอกระบบโรงเรียน

Flippo (1996) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรมคือ กระบวนการอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

Beach (1970) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรมคือ กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้ และมีความชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้คนได้รู้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะและเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของคนไปในทางที่ต้องการ

Mathis และ Jackson (1979) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการของการเรียนรู้ ที่บุคคลต้องการทักษะ แนวความคิดและความรู้เพื่อที่จะช่วยให้ทำงานได้ผลสำเร็จ บรรลุถึงเป้าหมาย

สรุป ความหมายและคำจำกัดความของการฝึกอบรมคือ กระบวนการเปลี่ยนแปลง พัฒนาบุคคล ในแต่ละด้าน อย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อให้บุคคล มีความรู้ ความชำนาญ และมีทัศนคติในการนำความรู้และ ความชำนาญไปปฏิบัติได้จริง อีกทั้งยังเป็นการยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น และทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพของตน

2. วัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม ไว้ดังนี้

ภิญโญ สาร (2517) ได้กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม คือ การที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรที่เข้ามารับการฝึกอบรม การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมดังกล่าวหมายรวมถึงความชำนาญในการทำงานด้วยมือ การรู้จักใช้ความรู้ทางเทคนิคต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหาและทัศนคติในการทำงาน นอกจากนี้การฝึกอบรมยังมุ่งหวังที่ให้ผู้บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมแล้ว นำความรู้ ความชำนาญที่ได้รับใหม่ไปปฏิบัติจริงๆ เพื่อทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงานนั้นๆ

อย่างไรก็ตามวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมของแต่ละโครงการย่อมมีลักษณะเฉพาะในแต่ละโครงการนั้นๆ แต่จุดหมายที่แท้จริงของการฝึกอบรมนั้น จะมีลักษณะที่สำคัญพอสรุปได้ดังนี้ คือ

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของแต่ละบุคคลในแต่ละระดับรวมทั้งเทคนิควิทยาการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเสริมสร้างความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลทั้งในปัจจุบันและอนาคต
3. เพื่อเสริมสร้างทัศนคติ ขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน เกิดความเชื่อมั่นในตนเองที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลดี
4. เพื่อพัฒนาพฤติกรรมให้เกิดประโยชน์ ต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือองค์การ รวมทั้งที่ให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน
5. เพื่อให้ทราบนโยบาย หน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การหรือ หน่วยงานเข้าใจระเบียบข้อบังคับ วิธีการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร สายบังคับบัญชา สิทธิและประโยชน์ที่จะได้รับ
6. เพื่อนำความรู้ ความสามารถที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ สามารถวินิจฉัย และแก้ปัญหาต่างๆ ได้ตลอดจนได้ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม ให้กว้างขวางและทันต่อเหตุการณ์

7. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นแบบอย่างเดียวกัน และเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในด้านประสานงานต่อไปในอนาคต

8. เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเลื่อนวิทยฐานะของผู้สำเร็จการฝึกอบรม

กรีซ อัมโภชน์ (2520) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมว่า หมายถึง การระบุว่าในวิชาที่ทำการอบรมนั้นต้องการจะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะอย่างไรภายหลังจากการฝึกอบรมในวิชานั้นแล้ว โดยทั่วไปนั้นการมีวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมแต่ละประการยังไม่เป็นที่เพียงพอเพราะวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมยังมีลักษณะค่อนข้างกว้าง จึงมีความจำเป็นต้องมาจัดทำวัตถุประสงค์รายวิชาให้แน่ชัดลงไปอีก ซึ่งวัตถุประสงค์รายวิชาของทุกๆ วิชา ในหลักสูตรมารวมกันจะต้องเท่ากับหรือ 4 ลักษณะ คือ

1. วัตถุประสงค์ที่ยึดบทบาทของวิทยากรเป็นหลักเป็นการเขียนวัตถุประสงค์ในลักษณะที่แสดงให้เห็นในวิชานั้นๆ วิทยากรจะทำการสอนอะไร หรือมีกิจกรรมอะไรบ้าง เช่น จะทำการแสดงวิธีใช้เครื่องจักร

2. วัตถุประสงค์ที่ยึดเนื้อหาของวิชาที่อบรมเป็นหลัก เป็นการเขียนวัตถุประสงค์โดยการระบุว่า จะมีหัวข้อ ทฤษฎี แนวความคิด อะไรบ้างในวิชานั้นๆ เช่น การอบรมวิชามนุษย์สัมพันธ์ จะประกอบด้วยขอบเขต หรือหลักมนุษยสัมพันธ์ในองค์การ ความต้องการของบุคคลในองค์การ ฯลฯ ซึ่งจะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์แบบนี้จะระบุแต่รายละเอียดหรือขอบเขตที่จะทำการอบรม โดยถือว่าผู้เข้ารับการอบรมจะต้องติดตามความเข้าใจ และสามารถจดจำสิ่งที่วิทยากรบรรยายได้ทุกอย่างเช่นกัน

3. วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา ที่ยึดกิจกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นหลัก เป็นการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา ที่ยึดกิจกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นหลัก เป็นการเขียนวัตถุประสงค์ในลักษณะที่ระบุว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องทำอะไรบ้างในการเข้าอบรมในวิชานั้น เช่น เพื่อการศึกษาระบบบัญชีต้นทุนของบริษัท เพื่อศึกษาการวางแผนงาน

4. วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา ที่ยึดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นหลัก (Trainee Performance- Centered Objectives) เป็นวัตถุประสงค์ในหัวข้อวิชาซึ่งระบุอย่างชัดเจนว่า หลังการฝึกอบรมแล้วผู้ผ่านการอบรมในวิชานั้น จะต้องมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร การเขียนวัตถุประสงค์ประเภทนี้ถือว่าดีที่สุด เพราะในการฝึกอบรมนั้นเราต้องการจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมเป็นสำคัญ ดังนั้น วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาใดที่สามารถแสดงออกมาได้ในลักษณะการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมแล้ว ย่อมจะเป็นประโยชน์อย่างเด่นชัด และสอดคล้องกับทฤษฎีของการฝึกอบรมเป็นอย่างยิ่ง

การเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อในลักษณะดังกล่าว วัตถุประสงค์แต่ละวัตถุประสงค์ ควรจะมีองค์ประกอบดังนี้ คือ

ก. จะต้องระบุว่าจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดทัศนคติ เกิดนิสัย และเกิดความชำนาญ ฯลฯ เกี่ยวกับเรื่องอะไร

ข. จะต้องระบุว่า ต้องการจะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในลักษณะใด กล่าวคือ การทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดความสามารถ ฯลฯ ในเรื่องใด เรื่องหนึ่งตาม (ก) นั้นย่อมจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้และการเรียนรู้จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้น

ค. ระบุสถานการณ์ เวลา สิ่งแวดล้อม หรือ เงื่อนไขที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมตามข้อ (ค) กล่าวคือ เราจำเป็นต้องระบุให้แน่นอนลงไปว่า พฤติกรรมที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามข้อ (ข) จะเปลี่ยนไปภายใต้สิ่งแวดล้อมอะไร

ง. เกณฑ์ที่จะวัดระดับของความยอมรับในพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง เป็นการระบุว่าพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นจะต้องเปลี่ยนไปในระดับใด หรือต้องเปลี่ยนแปลงไปจนทำให้เกิดอะไรนั้น

อาชวัน วายวานนท์ และวินิต ทรงประทุม (2520) วัตถุประสงค์เบื้องต้นของกิจกรรม การฝึกอบรม และพัฒนาขององค์การทั้งของรัฐบาล และเอกชนคือ ความต้องการให้มีผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ คือ พนักงาน ผู้บังคับบัญชาระดับต้น และผู้บริหารที่ดีมีความสามารถสูง แม้ว่าบุคคลระดับต่างๆ นั้น จะสามารถพัฒนาได้ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน การศึกษา และการพัฒนาด้วยตนเอง และการมอบหมายงานที่แตกต่างกันออกไปให้ทำ เป็นต้น แต่วิธีการเหล่านี้ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ วิธีการที่ให้ผลในทางปฏิบัติมากกว่า คือ การจัดทำโครงการฝึกอบรม และพัฒนาอย่างเป็นทางการ สำหรับบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกแล้ว ในจำนวนที่เพียงพอแก่ความต้องการงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต

สมพงษ์ เกษมสิน (2521) กล่าวถึงการฝึกอบรมว่า หมายถึงกระบวนการต่างๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานหนึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น การฝึกอบรมเป็นความพยายามที่จะเปลี่ยนท่าทีและพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัจจัยในการเปลี่ยนท่าทีและพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัจจัยในการเปลี่ยนท่าทีและพฤติกรรมของมนุษย์อันเป็นความมุ่งหมายสำคัญของการฝึกอบรม อาจแยกได้เป็น 3 ประการคือ 1. ความรู้ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ในสิ่งที่ต้องกระทำว่าจะต้องทำอะไรบ้าง และทำอย่างไร 2. ความ

ชำนาญ หมายถึง ความสามารถที่จะนำความรู้ที่ได้จากกระบวนการฝึกอบรม ไปใช้ให้บังเกิดผล ในทางปฏิบัติ 3. ทักษะ หมายถึง ความต้องการหรือความตั้งใจที่จะนำความรู้ไปใช้ให้บังเกิดผล ในทางปฏิบัติ

น้อย ศิริโชติ (2524) ผลของการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคคลให้มีความสามารถในการทำงาน หรือพัฒนาตนเองได้ทั้งนั้น จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1. ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์ 2. ทักษะ ได้แก่ ความรู้สึก การปรับตัว ค่านิยม เป็นต้น 3. ด้านทักษะ ได้แก่ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติอยู่ ความเชี่ยวชาญในอาชีพนั้น และน้อย ศิริโชติ (2524) ได้แบ่งวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์เพื่อให้บุคคลสามารถ ที่จะทำงานในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
2. วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคคลให้ถึงขีดความสามารถ เพื่อการสัเปลี่ยนโยกย้ายตัวบุคคล ในการปฏิบัติหน้าที่การงานและเพื่อเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ต่อไปในอนาคต

บุญเลิศ ไพรินทร์ (2530) ได้ชี้เห็นลักษณะโครงการฝึกอบรม ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนโดยตรงและวัตถุประสงค์มิใช่ตำราหรือผู้สอน
2. วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้เรียน วัตถุประสงค์มิใช่แต่เพียงการชี้เฉพาะลงไปว่าสิ่งใดที่ผู้เรียนจะต้องรู้แต่หมายรวมถึงสิ่งที่ต้องชี้ลงไปว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้นั้นไปใช้ได้ด้วย
3. วัตถุประสงค์จะต้องแสดงออกมาในรูปของผลที่ได้เมื่อจบโครงการ ดังนั้น วัตถุประสงค์จึงเป็นการกำหนดผลที่จะได้รับในท้ายที่สุด มิใช่เป็นวิธีการอันจะนำไปสู่ผลที่ได้รับนั้น
4. วัตถุประสงค์จะต้องกำหนดเงื่อนไขที่ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้หรือปฏิบัติ โดยการให้เครื่องมือ เครื่องมือที่จะช่วยในการฝึกอบรม เช่น เครื่องคำนวณ เป็นต้น วัตถุประสงค์จะต้องกำหนดลงไปถึงวิธีการใช้เครื่องมืออื่นๆ ด้วย
5. วัตถุประสงค์จะต้องกำหนดระดับของการปฏิบัติที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นข้อความที่เกี่ยวกับจำนวนข้อผิดพลาดที่ยอมรับได้ว่ามีมากน้อยเพียงใดหรือ อัตราเร่งในการปฏิบัติงานนั้นว่าใช้เวลาเร็วหรือช้ามากน้อยเพียงใดจะต้องได้รับการกำหนดไว้ในวัตถุประสงค์นั้นๆ

วัตถุประสงค์จะเป็นสิ่งสะท้อน หรือแสดงให้เห็นปัญหาที่จะทำการฝึกอบรม เพราะ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม จะต้องระบุว่าต้องการจะให้เกิดพฤติกรรมใหม่อะไรขึ้นในการ ฝึกอบรมและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมจะช่วยให้วิทยากรสามารถเตรียมตัวในการสอน และ

ทำการถ่ายทอดได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถเตรียมวิธีการในการทดสอบ วัด หรือประเมินผลการสอน การอบรมได้ด้วย

วิจิตร อวาระกุล (2540) ได้อธิบายวัตถุประสงค์การฝึกอบรมที่ดีว่าต้องระบุความสามารถที่ยอมรับได้ที่เกิดการพัฒนาภายหลังเข้ารับการอบรม เจตคติ พฤติกรรมที่แสดงออกทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นในการดำเนินการฝึกอบรม จะมีการดำเนินการเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความรู้ ทักษะ ทศนคติ สมรรถนะและการปฏิบัติงานที่ดี

อาชญญา รัตนอุบล (2540) ได้สรุปถึงความสำคัญและเป้าหมายของการฝึกอบรมสำหรับการศึกษานอกระบบโรงเรียน ไว้ดังนี้

1. ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การศึกษาตลอดชีวิตของกลุ่มเป้าหมาย ให้มีโอกาสได้พัฒนาตนเองตลอดเวลา
2. ช่วยพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน หรือองค์กรให้ก้าวหน้าทันกับความรู้ วิทยาการและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มปริมาณและคุณภาพของผลผลิต และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น
3. เสริมสร้างขวัญกำลังใจ ความสามัคคี ความสัมพันธ์อันดีในกลุ่มบุคลากรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตน รู้จักการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ เกิดความคุ้นเคยในกลุ่มบุคลากร ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานยิ่งขึ้น
4. เพื่อช่วยให้บุคลากรใหม่ได้เข้าใจนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะทำให้บุคลากรนั้นๆ ได้รู้จักการเรียนรู้งานที่ตนเองรับผิดชอบ ลดเวลาในการเรียนรู้งาน และลดอัตราเสี่ยงอันตรายในการทำงาน ลดความสิ้นเปลือง และป้องกันอุบัติเหตุในการทำงานด้วย
5. เพื่อช่วยกระตุ้นให้บุคลากรที่ทำงานมาเป็นเวลานาน เกิดความกระตือรือร้น ไม่เฉื่อยชา และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
6. เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละคน ได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง มีโอกาสก้าวหน้าได้เลื่อนตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้น

นิรชรา ทองธรรมชาติ และคณะ (2544) ได้อธิบายวัตถุประสงค์การฝึกอบรมว่าเป็นเป้าหมายหรือจุดหมายปลายทางของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ หรือให้ได้ตามคุณสมบัติที่ตั้งไว้ และในการฝึกอบรมทั่วไป องค์กรจะมีการฝึกอบรมโดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาเจตคติความรู้ ความเชี่ยวชาญ และศักยภาพให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อต้องการได้รับการพิจารณาในการเปลี่ยนแปลงฐานะการทำงานของบุคลากร

3. เพื่อเพิ่มหน้าที่ และความรับผิดชอบในการทำงานของหน่วยงาน
4. เพื่อพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์การให้ มีความพร้อมที่สมบูรณ์ที่สามารถแข่งขันกับอารยประเทศได้
5. เพื่อให้บุคลากรปรับตัวและรองรับสภาวะทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว
6. ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานโดยไม่ต้องรอการชี้แนะ หรือ รับคำสั่งว่าให้ทำอะไร
7. ส่งเสริมบุคลากรให้ก้าวทันกับเทคโนโลยี ที่เปลี่ยนแปลงไป
8. ทำให้คนว่างงานสามารถกลับมาทำงานได้
9. พัฒนาพนักงานให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
10. ช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ
11. เพื่อลดปัญหาในการทำงานที่จะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

สมชาติ กิจบรรจง (2546) ได้อธิบายจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคคลในองค์กร ในด้านความรู้ และความเข้าใจ เกี่ยวกับงานที่กำลังทำอยู่ ในด้านทักษะ ให้มีความชำนาญในทางปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ให้เป็นคุณค่าต่องานและเพื่อนร่วมงาน
2. เพื่อพัฒนางานให้มีผลผลิตมากขึ้น และมีคุณภาพดีขึ้น
3. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกที่อบรม วิทยากร หัวหน้างาน และผู้บริหารองค์กรระดับสูง
4. เพื่อบำรุงรักษาบุคลากรขององค์กรให้มีความมั่นใจในความมั่นคง และก้าวหน้าตามระบบขั้นตอนขององค์กร
5. เพื่อสร้างจิตสำนึกให้ผู้เข้ารับการอบรมให้ตระหนักถึงความสำคัญของภาระหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบต่อองค์กร

Dugan (1984) ได้ชี้ให้เห็นว่าวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมที่ดีนั้นควรจะประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้ 1. เป็นวัตถุประสงค์ที่ชี้ให้เห็นว่า ถึงการกระทำที่สามารถสังเกตเห็นได้ 2. เป็นวัตถุประสงค์ที่จะต้อง กำหนดเกณฑ์ที่สามารถวัดผลได้ 3. เป็นวัตถุประสงค์ที่จะต้องกำหนดเงื่อนไข หรือสภาพการณ์ของการปฏิบัติได้จริง

สรุป วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม การเขียนวัตถุประสงค์ต้องระบุว่าจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดทัศนคติ เกิดนิสัย และเกิดความชำนาญ ฯลฯ เกี่ยวกับเรื่อง

อะไร และจะเปลี่ยนพฤติกรรมใน ลักษณะใด และภายใต้สิ่งแวดล้อมอะไร และเปลี่ยนไปในระดับใด และมีเป้าหมายเพื่อ 1. สนับสนุนให้บุคคลสามารถทำงานในตำแหน่งหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างเต็มที่ โดยช่วยให้บุคคลสามารถแก้ไขปัญหาและฝึกฝนทักษะต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานของตนได้ 2. พัฒนาบุคคลให้ถึงขีดความสามารถของตน โดยพัฒนาศักยภาพและความสามารถให้เจริญงอกงาม ไปในทิศทางและปริมาณที่บุคคลนั้นควร จะพัฒนาไปถึง 3. พัฒนาความรู้ ทักษะและทัศนคติ โดยใช้วิธีการฝึกอบรมเป็นสื่อ เพื่อให้ผู้รับการ อบรมเป็นผู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีทัศนคติและค่านิยมที่ถูกต้อง เป็นคนที่สมบูรณ์ มีความ เป็นอยู่อย่างมีความสุขและดำรงชีวิตในสังคม ได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง

3. ประเภทและกระบวนการของการฝึกอบรม

การจัดการฝึกอบรมอาจแยกตามประเภทของผู้เข้ารับการอบรมได้ประการหนึ่ง และตาม กำหนดการจัดฝึกอบรมได้อีกประการหนึ่ง

อาชัญญา รัตนอุบล (2540) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรมสำหรับการศึกษานอกระบบ โรงเรียน ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. การฝึกอบรมที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทั้งการ วางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ ออกแบบวิธีการ เลือกรเนื้อหา สื่อและการประเมินผล ส่วนผู้ให้การ ฝึกอบรมจะทำหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกและประสานงานเพื่อให้การฝึกอบรมดำเนินไปอย่าง มีประสิทธิภาพ

2. การฝึกอบรมที่ยึดให้ผู้ให้การฝึกอบรมเป็นศูนย์กลาง โดยผู้จัดการฝึกอบรมเป็นผู้กำหนด ทุกเรื่อง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะอยู่ในฐานะผู้รับความรู้เท่านั้น

3. การฝึกอบรมที่ยึดการผสมผสานระหว่างผู้เรียนกับผู้ให้การฝึกอบรม โดยเน้นการ ผสมผสานความร่วมมือและประสานงานกับทั้งสองฝ่าย เพื่อให้การฝึกอบรมเป็นไปในลักษณะที่ เหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุดทั้งสองฝ่าย

สำหรับขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการฝึกอบรมสำหรับการศึกษานอกระบบโรงเรียนมี ทั้งหมด 11 ขั้นตอนต่อไปนี้ (อาชัญญา รัตนอุบล, 2540)

1. ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น
2. ศึกษาหลักการเป้าหมาย นโยบายขององค์กร หรือหน่วยงาน
3. วิเคราะห์มาตรฐานของงาน หรือวิเคราะห์ผู้เข้ารับการฝึกอบรม
4. สร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้
5. วางแผนการฝึกอบรมร่วมกัน ระหว่างผู้ให้การฝึกอบรมและผู้รับการฝึกอบรม

6. วิเคราะห์ความต้องการของเอกัตบุคคล และกลุ่มที่ประสบปัญหา
7. กำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในการฝึกอบรม
8. สร้างหลักสูตร และเนื้อหาเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ
9. ออกแบบแนวทางการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม แหล่งวิทยากร และมวล
ประสบการณ์ต่างๆ ตลอดจนสื่ออุปกรณ์การเรียนรู้ต่างๆ
10. ดำเนินการฝึกอบรม
11. ประเมินผลการฝึกอบรม ติดตามผล รวมทั้งให้ผลย้อนกลับแก่ผู้ให้การฝึกอบรมและ
ผู้รับการฝึกอบรม

ปฏิญญา สาร (2517) และน้อย ศิริโชติ (2524) จำแนกประเภทของการฝึกอบรม ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ 1. การฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน เป็นการฝึกอบรมบุคลากร ก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งในองค์การ หรืองานบางชนิดบางประเภทที่ ต้องการความชำนาญ และความสามารถเป็นพิเศษ ก็จัดการฝึกอบรมให้ก่อนแล้ว จึงบรรจุให้เข้า ทำงานในหน้าที่ที่ต้องการต่อไป 2. การฝึกอบรมระหว่างการปฏิบัติการ เป็นการฝึกอบรมให้แก่ บุคลากรที่กำลังดำรงตำแหน่งหนึ่งอยู่ในหน่วยงาน โดยไม่ต้องลาออกจากงาน และไม่ให้เกิดความ เสียหายต่อหน่วยงาน ขณะที่บุคลากรนั้นๆ เข้ารับการฝึกอบรม

เสาวลักษณ์ สิงหโกวินท์ และกมล อุดลพันธ์ (2528) จำแนกประเภทของการฝึกอบรม โดย ยึดเกณฑ์ต่างๆ แบ่งเป็น 3 แนวทาง คือ

1. การจำแนกประเภทการฝึกอบรม โดยยึดวัตถุประสงค์โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ
 - 1.1 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความชำนาญ
 - 1.2 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทัศนคติ
 - 1.3 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้
2. การจำแนกประเภทของการฝึกอบรม โดยยึดเกณฑ์ก่อนเข้าทำงานและเมื่อได้เข้า
ทำงานแล้ว แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ
 - 2.1 การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน
 - 2.2 การฝึกอบรมเมื่อเข้าทำงานแล้ว
3. การจำแนกประเภทของการฝึกอบรม โดยยึดระดับของบุคคลที่อยู่ในองค์การ โดย
แบ่งเป็น 5 ระดับคือ
 - 3.1 ระดับผู้ใช้แรงงาน
 - 3.2 ระดับเสมียนพนักงานหรือประจำแผนก

เรียงลักษณะ ไรจันพันธ์ (2529) ได้จำแนกประเภทของการฝึกอบรมดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ มีลักษณะเป็นการศึกษาหาความรู้ เฉพาะสาขาวิชาที่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ต้องการโดยเฉพาะ ส่วนใหญ่เมื่อหน่วยงานใดก็ตามทำการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานนั้นๆ จำนวนหนึ่งแล้ว ก็จะฝึกอบรมบุคคลเหล่านั้นให้มีความรู้ ความชำนาญทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ ให้มีความรู้ ความชำนาญ และมีประสบการณ์มากพอสมควรเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการฝึกงาน สอนงาน และทำให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ ผิดพลาดน้อยลง ช่วยลดปัญหาและข้อยุ่งยากในการปฏิบัติงานตลอดจนงบประมาณต่างๆ ได้

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ การฝึกอบรมประเภทนี้ใช้สำหรับฝึกอบรมบุคลากรเมื่อแรกเข้า จุดประสงค์หลักก็คือ เพื่อให้บุคลากรใหม่ได้ทราบถึงนโยบาย หน้าที่ กฎข้อบังคับ ระเบียบแบบแผน สิทธิ หน้าที่ ประโยชน์ที่จะพึงได้รับ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบของตน และวิธีการปฏิบัติ

3. การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ การฝึกอบรมประเภทนี้เป็นการฝึกอบรมบุคลากรที่ทำงานอยู่แล้วในหน่วยใดก็ตาม เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มพูนทักษะ และเปลี่ยนแปลง ทักษะคติของผู้เข้ารับการอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การเพื่อนำความรู้ ความคิดที่ได้รับมานั้น ไปปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการเงิน เกิดขวัญและกำลังใจ และมีความมั่นใจในอาชีพของตนยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อมุ่งประโยชน์ใหญ่คือ ความสำเร็จขององค์การ การฝึกอบรมประเภทนี้จะพบในโปรแกรมต่างๆ กันดังนี้

3.1 การฝึกอบรมโดยวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่ เป็นวิธีการฝึกอบรมแบบมิได้เป็นทางการ หรือมีหลักสูตรพิเศษ เป็นเพียงวิธีสอนในหน้าที่ที่เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ลงมือปฏิบัติงานหรือทดลอง ปฏิบัติดู หากมีปัญหาหรือข้อติดขัดประการใด ผู้ปฏิบัตินั้นย่อมสอบถามได้จากผู้บังคับบัญชา หรือ หัวหน้างาน ซึ่งโดยปกติแล้วการอบรมวิธีนี้ผู้บังคับบัญชาหรือ หัวหน้างาน จะต้องคอยสอดส่องดูแล ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อหาข้อบกพร่อง และชี้แจง สอนแนะให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจ และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ได้ผลเต็มที่

3.2 การฝึกอบรมนอกงาน เป็นวิธีการฝึกอบรมโดยการแนะนำหรือสอนงานทั่วไป โดยให้ผู้เข้ารับการอบรมละจากงานชั่วคราวเพื่อรับการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ไม่ต้องเป็นกังวลเรื่องภาระในงานหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ ทั้งนี้เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรมอาจเป็นการเสริมสร้างความรู้ เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้น หรืออาจเป็นเนื้อหาความรู้ที่เตรียมไว้ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคตของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็ได้ (เรียงลักษณะ ไรจันพันธ์, 2529) สรุป จากการจำแนกประเภท การฝึกอบรมของนักวิชาการหลายท่าน พอจะสรุปเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 3 ประเภท คือ การฝึกอบรมก่อนประจำการ การฝึกอบรมปฐมนิเทศ การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ

4. ความสำคัญและความจำเป็นของการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าปฏิบัติงาน

ในปัจจุบันนี้วิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้วิวัฒนาการก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทำให้หน่วยงานต่างๆ มีการขยายตัวและมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติงานยุ่งยากซับซ้อน หน่วยงานหรือองค์การธุรกิจจะต้องประกอบไปด้วยบุคคลที่มีความรู้ ประสบการณ์ ตัดสินใจปฏิบัติงานได้อย่างรอบคอบ รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิผลดี จึงจะทำให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพอย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือ องค์การและทันเหตุการณ์ การฝึกอบรมจะเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุดวิธีหนึ่ง ที่จะช่วยให้ทรัพยากรบุคคลสามารถปฏิบัติงานอย่างได้ผลดังกล่าว ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลาลง เกิดผลผลิตมากขึ้นกว่าเดิม

น้อย ศิริโชติ (2524) ได้กล่าวถึงความจำเป็นของการฝึกอบรม ไว้ดังนี้

1. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยป้องกันปัญหา ตามปกติแล้วผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ มีความรู้ทางด้านทฤษฎีตามหลักสูตร แต่ยังขาดประสบการณ์และความชำนาญในการปฏิบัติงาน จริงจังจะต้องจัดปฐมนิเทศขึ้น เพื่อแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับงาน ระเบียบ วินัย การปฏิบัติงาน การปฏิบัติตนในโอกาสต่างๆ และการปรับตัวเข้ากับบุคคลและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะช่วยให้บุคคลเกิดความมั่นใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพิ่มพูนประสิทธิภาพของการทำงานให้สูงขึ้น

2. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยแก้ไขปัญหา ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานนั้น ย่อมมีโอกาสที่จะประสบปัญหาในการปฏิบัติงานได้เสมอ ถึงแม้ว่าจะมีการป้องกันปัญหาไว้รอบคอบแล้วก็ตาม บางครั้งก็อาจเกิดปัญหาขึ้น เช่น การไม่รู้จักรักใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ทันสมัย ที่นำมาช่วยผ่อนแรง ให้ความสะดวกในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมจึงเข้าไปมีบทบาทช่วยแก้ไขปัญหาล่าช้าให้ลุล่วงไปได้

3. การฝึกอบรมเป็นการเสริมสร้างวิทยาการอันทันสมัยให้แก่บุคลากร เมื่อวิทยาการเจริญก้าวหน้าไปมาก มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ที่บุคลากรเหล่านั้น ไม่เคยมีประสบการณ์หรือการเรียนรู้ ก็มีความจำเป็นต้องเรียนรู้อีกครั้งหนึ่ง แต่ในขณะที่ทำงานไม่สามารถกลับไปเรียนในโรงเรียน การฝึกอบรมจึงมีบทบาทเข้ามาช่วยเหลือนานด้านนี้อย่างดี

4. การฝึกอบรมช่วยประหยัดรายจ่ายได้มาก เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่จัดขึ้นในระยะเวลาดสั้น ภายใต้งบประมาณจำกัดและฝึกอบรมกันเฉพาะบางหัวข้อที่ต้องการเสริมความรู้ ทักษะ และประสบการณ์เท่านั้น จึงไม่ต้องลงทุนมากมายเท่ากับการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษา

5. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยให้บุคลากรได้เรียนรู้ เพิ่มเติมประสบการณ์โดยไม่เสียเวลาการทำงานปกติมาก จนก่อให้เกิดการทิ้งงานหรือเสียนงาน เนื่องจากจัดในเวลาช่วงสั้นๆ หรือในวันหยุดจึงไม่มีการลงทุนด้วยเวลา เหมือนการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษา

6. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ก่อให้เกิดความสามัคคีในระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน เนื่องจากการฝึกอบรมเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ทำกิจกรรมร่วมกัน แก้ปัญหาร่วมกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีประโยชน์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาทำที่ บุคลิกภาพของตนเอง

8. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธี ที่ช่วยให้บุคลากรมีความเชื่อมั่น ในตนเอง มีความพร้อมที่จะทำงาน กล้าเผชิญกับอุปสรรค และสามารถตัดสินใจได้คล่องแคล่วว่องไวยิ่งขึ้น

9. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่สนับสนุนการศึกษาตลอดชีพ ซึ่งเป็นความต้องการของบุคลากรในหน่วยต่างๆ ในปัจจุบัน

10. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยเหลือผู้เรียนที่ลาออกกลางคัน เพราะอุปสรรคต่างๆ ไม่สามารถเรียนต่อไปได้ และจำเป็นต้องทำหน้าที่ในอาชีพที่ตนยังไม่ค่อยมีความพร้อมและไม่มี ความมั่นใจ ให้มีความพร้อมและมีความมั่นใจในการเข้าปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2521) การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานหรือองค์กร ที่มุ่งจะแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผลประโยชน์ต่างๆ ที่ได้จากการฝึกอบรมจึงตกอยู่กับหน่วยงานหรือองค์กร และบุคคลนั่นเอง ซึ่งอาจสรุปได้ดังนี้คือ

1. การฝึกอบรมช่วยทำให้ระบบวิธีการปฏิบัติงานมีสมรรถภาพสูงขึ้น มีการติดต่อประสานงานดีขึ้น เพราะการฝึกอบรมจะช่วยกระตุ้นความสนใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีจิตใจรักงานและทำงานได้ผลมากขึ้น ทั้งเมื่อได้รับความรู้จากการฝึกอบรมมากขึ้นแล้วก็จะสามารถนำเทคนิคและวิธีใหม่ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงให้งานมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

2. การฝึกอบรมเป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้เกิดการประหยัด ลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาเป็นอย่างดีแล้ว ความผิดพลาดที่ก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองเสียหายย่อมลดน้อยลงไป

3. การฝึกอบรมช่วยลดเวลาการเรียนรู้ให้น้อยลง ปกติในการปฏิบัติงานนั้นเมื่อเริ่มปฏิบัติควรจะมีการอบรมแนะนำเสียก่อน เพราะเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมแล้วจะสามารถปฏิบัติงานได้ผลดี และทุ่ทุ้งเวลามากกว่าที่จะใช้ผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิบัติงานและเรียนงานควบคู่ไปในเวลาเดียวกัน

4. การฝึกอบรมเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่การงานของผู้บังคับบัญชาทำได้ง่ายขึ้น ทั้งผู้บังคับบัญชาก็จะไม่ต้องเสียเวลามากี่แจ่งสั่งสอนในงานที่สั่ง

5. การฝึกอบรมเป็นทางหนึ่งที่จะกระตุ้นเตือนผู้ปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าในงานของตน

สรุปความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานให้แก่ ผู้เข้าทำงานใหม่ๆ ยังขาดประสบการณ์ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และในการปฏิบัติงานมักจะ ประสบกับปัญหา ในการทำงานได้เสมอ การเสริมสร้างวิทยาการอันทันสมัยให้แก่บุคลากรเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากวิทยาการและเทคโนโลยีได้วิวัฒนาการก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว หน่วยงานขององค์การต้องประกอบไปด้วยบุคคลที่มีความรู้ มีประสบการณ์ ตัดสินใจปฏิบัติงานได้อย่างรอบคอบรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิผล การฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงานจะเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุด

4. ประโยชน์ของการฝึกอบรม

ในองค์การต่างๆ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานเนื่องจากเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ ความชำนาญงาน และมีทัศนคติที่ดีแล้วผลงานที่เกิดขึ้นย่อมมีคุณค่าและเกิดผลดีต่อองค์การในที่สุด ดังนั้นการฝึกอบรมจึงถือว่าเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งขององค์การและเป็นการลงทุนที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่า แม้บางครั้งจะไม่สามารถวัดผลให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ก็ตาม แต่จะก่อให้เกิดประโยชน์โดยส่วนรวมดังนี้

1. ตัวผู้ปฏิบัติงานจะมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่จะช่วยให้สามารถทำงานดีขึ้นทั้งผู้ที่เข้าทำงานใหม่ๆ และผู้ที่เข้าทำงานอยู่แล้วด้วยให้ได้รับความเจริญก้าวหน้า มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

2. ทำให้เกิดขวัญกำลังใจ มีทัศนคติที่ดี ลดอัตราการขาดงาน การลาช่วยให้เกิด ความจงรักภักดีต่อองค์การ

3. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความชำนาญงาน สามารถเพิ่มผลผลิต ลดปัญหาในการงานรู้จักวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ เกิดการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

4. ช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บังคับบัญชา ไม่ต้องเสียเวลามากในการสอนงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานได้ผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีแล้ว

5. ช่วยแก้ปัญหาของการบริหารงาน เช่น ลดการขัดแย้งในการทำงาน ก่อให้เกิดการประสานงานที่ดี แก้ปัญหาการขาดแคลนผู้ปฏิบัติงานในบางตำแหน่ง เป็นต้น

6. เกิดความมั่นคงขององค์กร เนื่องจากการฝึกอบรมจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการพัฒนาอยู่เสมอ ถ้าขาดแคลนผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งใดก็สามารถหามาแทนได้ และยังช่วยลดการร้องเรียนจากผู้รับบริการอีกด้วย

การฝึกอบรมนับว่าเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งเป็นการสิ้นเปลืองเวลาและกำลังคนตลอดจนงบประมาณ แต่ถ้าหากได้พิจารณาแล้ว การฝึกอบรมที่ได้ผลตามวัตถุประสงค์นั้น ถือว่า เป็นการลงทุนที่คุ้มค่า เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความชำนาญงาน มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานแล้ว ผลงานที่เกิดขึ้นย่อมมีประสิทธิภาพต่อหน่วยงานนั้น

เรียงลักษณะ ไรจนพันธ์ (2529)

1. การฝึกอบรมทำให้วิธีการปฏิบัติงานดีขึ้น
2. การฝึกอบรมช่วยลดค่าใช้จ่าย แรงงาน และเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง
3. การฝึกอบรมช่วยลดเวลาเรียนวิธีการปฏิบัติงานให้น้อยลง
4. การฝึกอบรมช่วยแบ่งเบาภาระการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาได้มากขึ้น เพราะผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมแล้วย่อมจะรู้และเข้าใจ วิธีการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและถูกต้อง
5. การฝึกอบรมทำให้สายการบังคับบัญชา การควบคุม การบริหาร การติดต่อ และการประสานงาน และความร่วมมือดีขึ้นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
6. การฝึกอบรมช่วยส่งเสริมจิตใจ และศีลธรรมของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
7. การฝึกอบรมช่วยทำให้ระบบและวิธีการทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

สรุป ประโยชน์การฝึกอบรม ผู้เรียนได้ความรู้ใหม่ๆ เกิดขวัญและกำลังใจ มีทัศนคติที่ดี ลดอัตราการขาดงาน การลาป่วย มีความจงรักภักดี มีความชำนาญงาน สามารถเพิ่มผลผลิต รู้จักวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย เกิดความมั่นคงในองค์กร

5. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้พนักงานในองค์กร ได้ปรับปรุงพัฒนา ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ในการทำงาน ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หรือระดับการจัดการ การฝึกอบรม และพัฒนาบุคคลช่วยสร้างและรักษาความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ ของพนักงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อว่าบุคคลในองค์กรจะสามารถนำเอาความรู้ ทักษะ และ ทัศนคติ ที่พึงประสงค์นั้นไปใช้ในชีวิตการทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และ ประหยัด ในขณะที่เดียวกันยังก่อให้เกิดความภูมิใจ และ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานจนเต็มความรู้และ

ความสามารถของตนด้วย โดยนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมได้ช่วยพัฒนาวิชาชีพของบุคลากรในองค์กรต่างๆ ดังนี้

दनัย เทียนพุม (2537) องค์ประกอบสำคัญในการเรียนรู้ของคนในการฝึกอบรมนั้น สามารถแบ่งองค์ประกอบได้ 3 องค์ประกอบคือ 1. ความรู้ 2. เจตคติ 3. ทักษะ อันเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาวิชาชีพดังนี้

องค์ประกอบการเรียนรู้ที่ 1 : ความรู้

องค์ประกอบการเรียนรู้ในเรื่องนี้คือ ข้อกำหนดว่าผู้เข้าอบรมควรจะเรียนรู้อะไรมาน้อยเพียงใด ควรจะเข้าใจอะไรมาน้อยแค่ไหน ควรวิเคราะห์ประเมิน หรือประยุกต์อะไรมาน้อยเพียงใด เป็นต้น องค์ประกอบแรกนี้เน้นที่ความสัมพันธ์ของความรู้กับสติปัญญาโดยตรง

เน้นความสามารถที่จะใช้สติปัญญาอย่างแตกฉาน โดยมีความรู้พื้นฐาน เราจึงมักเรียกควบคู่กันไปด้วยว่า ความรู้และความคิด ซึ่งจะจำแนกได้ 6 ระดับ ตั้งแต่ระดับต่ำไปสู่ระดับสูงดังนี้

ความรู้ – ความจำ คือ ความสามารถในการจำได้หรือระลึกได้

ความเข้าใจ คือ หลังจากอบรมแล้ว ผู้เข้าอบรมสามารถแปลความได้ อธิบายได้ ขยายความด้วยคำพูดของตนเองได้

การนำไปใช้ เป็นการนำความรู้ที่ได้รับการอบรมมาแล้ว ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ที่แตกต่างออกไป

การวิเคราะห์ เป็นความสามารถในการแยกสิ่งๆ ที่ซับซ้อนปนเปอออกจากกันอย่าง ที่ความหมาย และเห็นถึงความสัมพันธ์ของส่วนย่อยเหล่านั้น ด้วย

การสังเคราะห์ เป็นความสามารถในการรวบรวมความรู้ ข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้แนวทางใหม่ที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาได้

การประเมินผล เป็นความสามารถขั้นสูง ที่ผู้อบรมสามารถตัดสินคุณค่าของสิ่ง หรือทางเลือก โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

องค์ประกอบการเรียนรู้ที่ 2 : ทศนคติ

องค์ประกอบในเรื่องนี้เป็นผลของการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในจิตใจ อันเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในการฝึกอบรมระดับวิชาชีพชั้นสูงเราเน้นกันมากกว่าผู้เข้าอบรมเหล่านั้น จะต้องมึเจตคติ คุณธรรมในวิชาชีพนั้น

คุณธรรมในวิชาชีพจะไม่มีไม่ได้เลย ถ้าขาดคุณธรรมขั้นพื้นฐานของการเป็นพลเมืองดี เช่น ความเสียสละเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ซื่อสัตย์ มีอุดมคติ อุดมการณ์ซึ่งจำแนกได้ 6 ระดับ จากต่ำไปสู่ระดับสูงดังนี้ คือ

เชื้อ	ผู้เข้าอบรมยอมรับทราบ เต็มใจรับฟัง เกิดความสนใจ และเกิดความพึงพอใจที่ได้ตอบสนอง หรือแสดงความคาดหวังออกมาให้ประจักษ์
ยอมรับ	ขั้นนี้ผู้เข้าอบรมเกิดการยอมรับคุณค่าของสิ่งนั้น หรือแนวคิดนั้น อย่างเต็มใจและมีความสุข ในที่สุดก็จะเกิดความผูกพันกับสิ่งนั้น
สร้าง	เป็นการเข้าถึงแนวคิดของคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตลอดจนการสร้างโปรแกรมของคุณค่าขึ้นมา
ใช้	เป็นขั้นสูงสุดที่ผู้เข้าอบรมนำระบบของคุณค่าที่สร้างขึ้น ไปใช้ใน ชีวิตประจำวัน โดยกำหนดเป็นลักษณะนิสัยประจำตัว

องค์ประกอบการเรียนรู้ที่ 3 : ทักษะ

องค์ประกอบการเรียนรู้นี้ ครอบคลุมในแง่ของการสำนึกได้ในการนึกได้ ทำได้ อย่่างมีความชำนาญเพียงพอ ทักษะในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง จากขั้นต่ำไปสู่ระดับสูง มี 3 ขั้น คือ

1. ทำเองได้ภายใต้คำแนะนำ ผู้เข้าอบรมปฏิบัติตามขั้นตอนของคู่มือได้ เช่น ทักษะการออกเสียงคำควบกล้ำในภาษาไทย ตอนแรกอ่านไม่ชัดเจนต้องอาศัยคำแนะนำ แนวทาง ตัวอย่างเป็นอันมากพร้อมกำลังใจอันต่อเนื่องจึงทำได้

2. ทำได้อย่างต่อเนื่องผู้เข้าอบรมเริ่มมีทักษะและความชำนาญขึ้น แต่ยังไม่ถึงขั้นชำนาญหรือมีการตอบสนองแบบอัตโนมัติ เช่น เมื่อเห็นคำควบกล้ำอาจนึกถึงหลักเกณฑ์ หรือลองพูดเบาๆ ก่อนพูดดังๆ ส่วนมากผลลัพธ์ที่ได้จะมีความถูกต้อง แต่ยังไม่มีการประสานกันดีระหว่างความคิดและอวัยวะส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยการฝึกเพิ่มเติม

3. ทำได้อย่างอัตโนมัติให้เร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพสูงมีทักษะอย่างสมบูรณ์ มีความชำนาญในการโต้ตอบได้อย่างอัตโนมัติ และมีประสิทธิภาพ เช่น เห็นคำควบกล้ำในบทความก็อ่านออกเสียงได้ถูกต้องทันที เมื่อมองเห็นและไปพูดในชีวิตประจำวันได้ถูกต้องชัดเจน

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปองค์ประกอบการเรียนรู้ทั้งหมดในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาวิชาชีพ

ก่อนการอบรม	หลังอบรม	เกิดที่ไหน	ประเภท
ไม่รู้ (รู้น้อย)	รู้ (รู้มาก)	HEAD	ความรู้ / ความคิด
ไม่ผูกพัน (ผูกพันน้อย)	ผูกพัน (ผูกพันมาก)	HEART	ทัศนคติ
ทำไม่ได้ (ทำได้น้อย)	ทำได้ (ทำได้มาก)	HAND	ทักษะ

เครือข่าย วิทยาลัย อภิชาติ (2531) องค์การต่างๆ ไม่ว่าจะภาครัฐบาล หรือ ภาคเอกชน ต่างก็ให้ความสำคัญเรื่องการฝึกอบรม โดยการส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมมากขึ้น บางองค์การกำหนดงบประมาณการฝึกอบรมถึงร้อยละ 15 ของงบประมาณทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมในขณะทำการหรือการฝึกอบรมนอกที่ทำการ โดยองค์การเป็นผู้จัดการฝึกอบรมเอง หรือ องค์การอื่นจัดการฝึกอบรมให้ การที่จะต้องมีการฝึกอบรมเนื่องมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้คือ

1. ไม่มีสถาบันการศึกษาใดๆ ที่สามารถผลิตคนให้มีความสามารถที่จะทำงานในองค์การต่างๆ ได้ทันที องค์การที่รับบุคลากรใหม่จึงต้องทำการฝึกอบรมประเภทก่อนเข้าทำงาน เพื่อให้บุคลากรใหม่เกิดความคุ้นเคยกับสถานที่ที่จะทำงาน เข้าถึงสิทธิ และหน้าที่ในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์การ ตลอดจนเข้าใจวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงานและช่วยสร้างขวัญและทัศนคติที่ถูกต้องให้กับบุคลากรใหม่

2. สภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สภาพการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ในประเทศและต่างประเทศ นโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญด้านอุตสาหกรรมทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและระบบการศึกษา ความเสื่อมโทรมของศีลธรรมในสังคม และทรัพยากรธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ นโยบายขององค์การ การแบ่งส่วนงาน การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ หรือ การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ เป็นผลให้องค์การต้องการหาทางให้บุคลากร สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ๆ ได้ภายในเวลารวดเร็ว และการฝึกอบรมที่ถูกต้องจะช่วยให้คนสามารถเรียนรู้ได้เร็วยิ่งขึ้น การฝึกอบรมแบบนี้เป็นการอบรมหลังจากบุคลากรได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์การแล้ว เรียกว่า การฝึกอบรมระหว่างทำงาน

3. ได้มีการพิสูจน์แล้ว การขาดการฝึกอบรมที่เป็นระบบก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมทางอ้อมสูงกว่า เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกฝนเองโดยการลองผิดลองถูก หรือสังเกตจากผู้อื่น ทำให้เสียเวลาและอาจไม่ได้เรียนรู้วิธีการทำงานที่ดีที่สุดอีกด้วย (เครื่อวัลย์ ลิมอภิชาติ, 2531)

Stanley (1984) ภายใต้กรอบพื้นฐานของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาวิชาชีพ การฝึกอบรมเป็นทั้งแนวทางและเครื่องมือที่ปรับปรุงความรู้ ทักษะ และเจตคติที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น องค์ประกอบสำคัญที่เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้เกิดการประเมินความจำเป็นของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาวิชาชีพอย่างได้ผลครอบคลุมสิ่งซึ่งสามารถแสดงในตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 2.2 ปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนประสิทธิภาพของการประเมินความจำเป็นของการฝึกอบรม

เกี่ยวข้องกับการประเมิน		
องค์ประกอบจำเป็น	ความจำเป็นของการฝึกอบรม	ความรับผิดชอบ
วัตถุประสงค์องค์การ	ระดับองค์การ	คณะกรรมการการบริหาร
	ระดับหน่วยงาน	ผู้บริหารระดับสูง
	ระดับอาชีพ	
โครงสร้างองค์การ	ระดับองค์การ	คณะกรรมการการบริหาร
	ระดับหน่วยงาน	ผู้บริหารระดับสูง
	ระดับอาชีพ	
คำบรรยายงาน	ระดับหน่วยย่อย	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล
	ระดับบุคคล	ผู้จัดการฝ่าย
		หัวหน้างาน
		นักฝึกอบรม

ตารางที่ 2.2 ปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนประสิทธิภาพของการประเมินความจำเป็นของการฝึกอบรม (ต่อ)

องค์ประกอบจำเป็น	เกี่ยวข้องกับการประเมิน	
	ความจำเป็นของการฝึกอบรม	ความรับผิดชอบ
มาตรฐานผลงาน	ระดับหน่วย	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล
	ระดับกลุ่มงาน	ผู้จัดการฝ่าย
	ระดับบุคคล	หัวหน้างาน นักฝึกอบรม
นโยบายฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับองค์การ	คณะกรรมการการบริหาร
	ระดับอาชีพ	ผู้บริหารระดับสูง
	ระดับหน่วยงาน	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล
	ระดับบุคคล	ผู้จัดการฝ่าย

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมช่วยพัฒนาวิชาชีพของบุคลากรในองค์กรต่างๆ ความจำเป็นของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาวิชาชีพนี้ เป็นการฝึกอบรมเพื่อปรับหรือยกระดับหน้าที่ปฏิบัติงาน (Job functions) ให้ดีขึ้น การฝึกอบรมจึงมุ่งเน้นการเพิ่มพูนทักษะ (Skills) ความรู้ (Knowledge) และทัศนคติ (Attitude) ที่จำเป็นต่อลักษณะและธรรมชาติการทำงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับแต่ละสาขางานหรือสาขาอาชีพ

6. โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ Blank (1982)

Blank (1982) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเตรียมบุคลากรในการเข้าสู่การทำงานในสายอาชีพของตนและรวมไปถึงการ ปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) ประกอบไปด้วยรายละเอียดของหลักสูตรที่เกิดจากมาตรฐานทักษะที่กำหนดขึ้นสำหรับความต้องการในลักษณะงานนั้นๆ โดยเน้นโปรแกรมการเรียนรู้ตามกระบวนการขั้นตอนที่ออกแบบไว้ โดยหลักสูตรจะต้องสามารถนำไปสู่การสร้าง

ทักษะความสามารถให้เกิดขึ้นได้แก่บุคคล โดย โปรแกรมของ Blank (1982) จะมีส่วนคล้ายกับ โปรแกรมการฝึกอบรมในภาวะวิกฤติของ Nadler (Critical Events Model) ซึ่งทั้งสองโปรแกรมถูก ออกแบบมาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร แต่แตกต่างกันที่โปรแกรมของ Nadler เป็นการ ออกแบบเพื่อแก้ไขประสิทธิภาพขององค์กร ส่วนโปรแกรมของ Blank (1982) เป็นจุดเริ่มต้นของ การศึกษาและการฝึกอบรมในองค์กร ตลอดจนเป็นการเตรียมบุคลากรเพื่อเข้าสู่การทำงานใน วิชาชีพตน

Blank (1982) มีความเชื่อใน 2 ประเด็นหลักที่เป็นพื้นฐานของโปรแกรมการฝึกอบรม ดังนี้

1. ความสามารถของมนุษย์เป็นความสามารถที่สามารถแสดงออกได้ แต่ความรู้ ทักษะ และ ความพยายามจะมีคุณค่าน้อยกว่าผลของการแสดงออก หรือเรียกได้ว่า ความรู้ ทักษะ และ ความพยายามนั้นมีค่าน้อยถ้าปราศจากผลการปฏิบัติงาน
2. บุคคลสามารถเรียนรู้ได้จนเกิดความเชี่ยวชาญ ถ้ามีวิธีการสอนที่มีประสิทธิภาพและ ให้ความเวลาในการเรียนรู้เพียงพอ

Blank (1982) ได้กล่าวถึงข้อบกพร่องข้อหนึ่งของการฝึกอบรมแบบดั้งเดิม ก็คือการการที่ ผู้ออกแบบโปรแกรมไม่ได้นำเสนอการฝึกอบรมตามข้อกำหนดทางอาชีพ เช่น อาชีพช่างยนต์ เป็น โปรแกรมการฝึกอบรมที่ประกอบด้วยข้อกำหนดทางอาชีพที่หลากหลาย ผู้รับการฝึกจะต้อง ลงทะเบียนและผ่านให้ได้ก่อนฝึกจบ ส่วนโปรแกรมการฝึกอบรมที่เชิงสมรรถนะจะประกอบด้วย หัวข้อวิชาที่กำหนดด้วยข้อกำหนดทางอาชีพ ที่สร้างทางเลือกสำหรับผู้รับการฝึกให้เลือกเข้ารับ การฝึก โดยอาศัยการลงทะเบียนโปรแกรมการฝึกอบรมที่ผู้รับการฝึกปรารถนา และเป็นไปได้ โดย โปรแกรมการฝึกจะมีอิสระในการเข้าออก และเน้นไปที่ความเชี่ยวชาญด้านสมรรถนะหรือ ความสามารถ และจะต้องไม่มีการจำกัดด้านเวลา ทั้งนี้ Blank ได้กำหนดกรอบการบรรยาย ข้อกำหนดอาชีพไว้เป็นตัวอย่างดังนี้

- เป็นความต้องการสำหรับการสู้อาชีพหรือไม่
- ได้รับอนุญาตหรือได้รับอำนาจตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับหรือนโยบายเพื่อ สนองฝึกอบรมหรือไม่
- เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้สามารถที่จะบ่งชี้ ภาวะปัจจุบันและอนาคตของความต้องการ โอนอาชีพหรือไม่
- มีเครื่องมือชี้ว่าผู้รับการฝึกได้สมัครลงทะเบียนเพื่อการฝึกอบรมในอาชีพหรือไม่

- อาชีพที่เข้าสู่การจัดลำดับและไม่จัดลำดับความก้าวหน้า สำหรับสิ่งที่คุณงานได้ฝึกอบรมเป็นแบบอย่างในการทำงานหรือไม่
- ผู้สอนมีคุณวุฒิและประสบการณ์ในอาชีพหรือไม่
- สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งประกอบด้วย เครื่องมือ อุปกรณ์ และวัสดุฝึกเพียงพอหรือหามาได้โดยทันทีหรือไม่
- ความต้องการที่เพิ่มขึ้นของผู้จบการฝึก พอเพียงกับเหตุผลที่เสนอให้ฝึกอบรมในอาชีพหรือไม่ ถ้าโปรแกรมการฝึกอบรมอื่นๆ ออกมาใกล้เคียงกัน

แบบอย่างของคำอธิบายงานจะประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขการทำงานโดยทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ สมรรถนะหรือความสามารถเฉพาะที่จำเป็นเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จลำดับความ ต้องการฝึกอบรม และใบอนุญาตที่จำเป็น

Blank (1982) ได้เปรียบเทียบลักษณะการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ (Competency –Based Program) กับการฝึกอบรมแบบดั้งเดิม (Tradition Program) ไว้ใน 4 ลักษณะ ดังนี้

ตารางที่ 2.3 ลักษณะการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะกับการฝึกอบรมแบบดั้งเดิม

คุณลักษณะ	การฝึกอบรมแบบดั้งเดิม	การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ
1. ผู้เรียนเรียนรู้อะไร	1. ขึ้นอยู่กับตำรา คำอธิบายรายวิชา เป็นบท เป็นหน่วย มีส่วนน้อยที่เกี่ยวกับอาชีพ	1. ฝึกทักษะเฉพาะอย่าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับอาชีพ เรียนแล้วสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาอาชีพ
2. ผู้เรียนเรียนอย่างไร	2. เป็นการถ่ายทอดความรู้โดยใช้วิธีการบรรยาย อภิปราย โดยผู้สอนเป็นศูนย์กลาง มีผลย้อนกลับน้อย	2. มีการออกแบบที่ดี โดยมีกิจกรรมที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มีเวลาที่ยืดหยุ่น มีการให้ผลย้อนกลับเป็นระยะ
3. ผู้เรียนต้องการเปลี่ยนงาน	3. เรียนตามเวลาที่กำหนดใช้เวลาที่เท่ากันทุกคน	3. ให้เวลาที่เพียงพอในการเรียนจนสำเร็จแล้วจึงเปลี่ยนงาน
4. ผู้เรียนเรียนรู้ในแต่ละงาน	4. เป็นการทดสอบด้วยการเขียน เปรียบเทียบความสามารถกับกลุ่ม	4. ผู้เรียนต้องปฏิบัติได้ตามมาตรฐานจึงจะจบหลักสูตร ใช้การสอบภาคปฏิบัติ

โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ประกอบด้วยกระบวนการพัฒนา 12 ขั้นตอน

ในช่วงแรกประกอบด้วย 4 กิจกรรม (ขั้นตอนที่ 1-4) เป็นการอธิบายถึงสมรรถนะความสามารถที่ต้องการในงานนั้นๆ ซึ่งการทำงานจะต้องมีการแยกแยะ คัดเลือก และในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดถึงคุณสมบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย

ในช่วงหลังประกอบด้วย 8 กิจกรรม (ขั้นตอนที่ 5-12) เป็นช่วงของการออกแบบ หลักสูตรฝึกอบรม เป็นการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและในการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นการพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย

1. กำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของอาชีพ (Identify and describe specific occupations) จะเป็นการกำหนดและบรรยายถึงสายงานอาชีพที่เจาะจงเพื่อให้เราสามารถจัดเตรียมโปรแกรมการฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการ โดยไม่ใช่เป็นลักษณะกว้างๆ เท่านั้น เพื่อให้ผู้เรียนได้มีทางเลือกในการเข้าอบรมในโปรแกรมสายอาชีพต่างๆ ได้ตามที่ต้องการ โดย Blank (1982) กล่าวว่า “เมื่อผู้เข้าอบรมจะเข้าสู่การจ้างงาน ซึ่งเป็นอาชีพเฉพาะจึงควรจัดโปรแกรมฝึกทักษะ ‘ไม่ใช่งานกว้างๆ’ ข้อมูลสายอาชีพนั้นเราสามารถค้นหาได้จากแหล่งต่างๆ โดยจะมีรายชื่อของสายอาชีพต่างๆ รวมทั้งคำบรรยายลักษณะงานประกอบเอาไว้ นอกจากนี้เรายังสามารถหาข้อมูลเหล่านี้ได้จากแหล่งอื่นๆ เช่น นายจ้าง พนักงาน สหภาพแรงงาน และฝ่ายการจัดการในสายอาชีพนั้นๆ รวมทั้งแหล่งประชาสัมพันธ์ทางด้านจัดการหางาน หรือ จากวิทยากรผู้บรรยายก็ได้ คำบรรยายลักษณะงานที่ได้มาจากการคัดเลือกในตอนต้น เพื่อนำมากำหนด เป็นโปรแกรมฝึกอบรมนั้น ควรจะเป็นคำบรรยายที่มุ่งเน้นในสภาพของความจริง ในตลาดแรงงานและต้องมียอดประกอบของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขการทำงานต่างๆ ไป ความสามารถพิเศษที่จำเป็นต้องการใช้เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ ระดับการฝึกอบรมที่ต้องดำเนินการจัดขึ้น รวมกระทั่งข้อกำหนด หรือกฎหมายเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบอาชีพ ซึ่งในขั้นตอนนี้ของ Blank (1982) ยังได้แนะนำอีกว่า สามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก คือ การระบุลักษณะของอาชีพ (Identifying Specific Occupation) และส่วนที่สอง คือ การเขียนอธิบายงานที่เป็นลักษณะเฉพาะของอาชีพ (Write Job Descriptions for Specific Occupations) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนแรก คือ การระบุลักษณะของอาชีพ (Identifying Specific Occupation) เพื่อที่โปรแกรมการฝึกอบรมจะได้นำเสนอได้อย่างเหมาะสม ในขั้นแรก ระบุลักษณะเฉพาะของอาชีพ ซึ่งอาจจะหาได้จาก พจนานุกรมอาชีพ คณะกรรมการที่ปรึกษาในบริษัท พนักงานในบริษัท ผู้บริหาร คำโฆษณาในใบโฆษณา ความรู้ของผู้จัดการฝึกอบรมที่ทำงานอยู่ในวงการนั้นๆ ผู้สอน ศูนย์ฝึกอาชีพและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หากเป็นโปรแกรมการฝึกอบรมสำหรับเลขานุการ ก็ต้อง

ระบุลักษณะเฉพาะของเลขานอกมาว่าเป็นเลขานุการทั่วไป เลขานุการผู้บริหารระดับสูง เลขานุการด้านกฎหมาย เลขานุการด้านยา หรือ แคคนพิมพ์ดีด และหลังจากที่ได้มีการระบุลักษณะเฉพาะของอาชีพได้แล้ว ในขั้นที่สอง คือ การตรวจสอบรายการในรายละเอียดของอาชีพ ให้ครบถ้วน เพื่อที่จะได้นำเสนอการฝึกอบรม ได้อย่างเหมาะสม เช่นการตรวจสอบต่อไปนี้ 1) อาชีพนี้ต้องการการฝึกอบรมแบบทั่วๆไปหรือไม่ 2) ต้องได้รับอนุญาตตามกฎหมายสำหรับการฝึกอบรมหรือไม่ 3) มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างเพียงพอที่บ่งชี้สำหรับการจ้างงานในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่ 4) ต้องมีเอกสารหลักฐานสำหรับผู้เรียนที่ลงทะเบียนเรียนหรือไม่ 5) ต้องมีระดับการฝึกอบรมหรือไม่ เช่น หากเป็นคณงานอาจไม่ต้องการการฝึกอบรมระดับสูง แต่ต้องการการฝึกอบรมเฉพาะในด้านฝีมือแรงงาน 6) ผู้สอนมีประสบการณ์และความรู้ ในวิชาชีพนี้เพียงพอหรือไม่ 7) ต้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ประกอบการสอนอย่างพร้อมเพียงและเพียงพอหรือไม่ 8) ต้องมีการเพิ่มการศึกษาเข้าไปสำหรับการฝึกอบรมในวิชาชีพนี้หรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับการฝึกอบรมที่ใกล้เคียงกัน

ส่วนที่สอง คือ คือ การเขียนอธิบายงานที่เป็นลักษณะเฉพาะของอาชีพ (Write Job Descriptions for Specific Occupations) ซึ่งเป็นการอธิบายย่อๆ เกี่ยวกับกิจกรรมของงานที่ต้องทำ อาจจะเป็นเงื่อนไขในการทำงานทั่วๆไป หรือเงื่อนไขเฉพาะในกรณีงานที่ไม่ปกติ เครื่องมือหรืออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน ต้องมีความสามารถเฉพาะทาง ทักษะ คุณสมบัติพิเศษ ที่ต้องการในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ระดับของการฝึกอบรมที่ต้องการ โอกาสที่จะพัฒนา มีกฎข้อบังคับ หรือใบอนุญาตเป็นพิเศษหรือไม่

2. กำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้เรียน (Identify essential student prerequisites)

ระบุเงื่อนไขสำคัญที่ผู้เรียนจะต้องมี หรือ ปฏิบัติให้ได้ก่อน คือลักษณะพิเศษหรือความสามารถที่ผู้เรียนควรมี เพื่อเป็นการประกันความสำเร็จในการเรียนรู้ รวมถึง ความรู้ ทักษะ ความถนัดที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถชี้แนะผู้เรียนในการเลือกโปรแกรมการเรียนให้เหมาะสมกับตนเอง เช่น ถ้าเลือกเรียนในสาขาช่างเขียนแบบ ก็จะต้องมีสายตาที่ดี สาขาช่างไฟฟ้า ก็จะต้องสามารถใช้แขนขา และสายตาให้สัมพันธ์กันได้เป็นอย่างดี ผู้ที่ทำงานด้านเอกสาร ก็ควรมีความสามารถในการพิมพ์ การใช้เครื่องมือเกี่ยวกับงานเอกสาร ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น อย่างไรก็ตามลักษณะพิเศษหรือความสามารถที่ควรมีนั้น หากพบการฝึกอบรมสามารถที่จะฝึกหรือ สอนผู้เรียนได้ในโปรแกรมการฝึกอบรม ลักษณะพิเศษหรือความสามารถที่ควรมีนั้นก็จะไม่ใช่พื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นของผู้เรียน เพราะหากไม่มีมาก่อน ก็มีในการฝึกอบรมที่จะช่วยให้เรียนรู้ได้อยู่แล้ว ดังนั้นการกำหนดพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นของผู้เรียนสามารถพิจารณาได้จากลักษณะพิเศษหรือความสามารถของผู้เรียน ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่ควรมีมาก่อนเข้าร่วม

การฝึกอบรม ดังที่ Blank (1982) กล่าวว่า “ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานควรจะต้องมีความสามารถที่จำเป็นและทัศนคติที่ดี” อย่างไรก็ตาม การกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นควรระมัดระวังไม่ให้ต่ำหรือสูงจนเกินไป เพราะหากมีกำหนดระดับพื้นฐานที่จำเป็นต่ำเกินไป อาจทำให้ขาดความยุติธรรมกับผู้เรียนได้เพราะสุดท้ายแล้วผู้เข้ารับการฝึกอบรมในโปรแกรม อาจพลาดโอกาสที่ใฝ่งานไป หรือ หากมีการกำหนดระดับพื้นฐานที่จำเป็นสูงเกินไปก็อาจจะไม่ยุติธรรม กับผู้เรียนที่โดนตัดสิทธิ์ไป เพียงเพราะข้อจำกัดที่กำหนดขึ้น

3. การกำหนดและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติจริงในงาน (Identify and Verify Job Tasks) ในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะนั้น การฝึกอบรมตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสำเร็จของหน้าที่ที่แท้จริงในงานที่ต้องปฏิบัติ มากกว่ากว่าการเรียนรู้จากตำรา หรือเอกสารอื่นๆ ที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในงาน เพื่อให้เกิดทักษะในการทำงาน ในขั้นระบุและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติในงานนี้ ตัวแบบจึงถูกสร้างขึ้นมาจากลักษณะงานที่พนักงานจะต้องปฏิบัติจริงเมื่อถูกจ้างงานเข้าสู่องค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่นายจ้างต้องการและจะเป็นคุณค่าที่สนองตอบความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งการวิเคราะห์ ลักษณะงานต่างๆนี้ การใช้คลังข้อมูลลักษณะงานจากสถาบันต่างๆ ก็สามารถช่วยในการตรวจสอบด้วยเช่นกัน รวมทั้งหากมีการร่วมมือระหว่างนายจ้างและพนักงานก็จะช่วยให้ขั้นตอนของการกำหนดลักษณะหน้าที่ของงานมีความสมบูรณ์มากขึ้น ในขั้นนี้ สามารถแบ่งได้ออกเป็นสี่ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แสดงรายการของประโยชน์จาก โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ โปรแกรมการฝึกอบรมควรจะอยู่บนพื้นฐานของกิจกรรมที่มาจากหน้าที่การทำงาน ที่ทำเพื่อให้ได้รับค่าจ้าง กิจกรรมนั้นจึงจะเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ อย่างแท้จริง และเมื่อโปรแกรมการฝึกอบรมมุ่งไปที่การฝึกอบรม การศึกษาและทักษะ ควรที่จะสำรวจการเรียนรู้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งบางครั้งถูกช่วยทำให้สำเร็จโดยผู้เรียนเอง คำว่าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แสดงถึงนัยถึงผู้เรียนว่า ในบางการกระทำก็มีความจำเป็นซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการความชำนาญรอบรู้ ส่วนที่ 2 ระบุหน้าที่รับผิดชอบอย่างกว้างๆ ในอาชีพการงาน ซึ่งอาจจะได้มาจากการสังเกตการณ์จริงจากคนทำงาน เจอกับกลุ่มคนทำงานงาน หรือ แสดงรายการจากความรู้ที่ผู้จัดมีอยู่แล้ว ส่วนที่ 3 ระบุหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในงาน ส่วนที่ 4 พิสูจน์ยืนยันหน้าที่ในงานที่ต้องปฏิบัติ

หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติสำหรับโปรแกรมนี้อาจจะถูกใช้อธิบายสมรรถนะของผู้เรียนที่โปรแกรมเชิงสมรรถนะที่ถูกสร้างขึ้นมา

4. วิเคราะห์ขอบเขตของงานและความรู้ที่จำเป็นของงาน (Analyze Job Tasks and Add Necessary Knowledge Tasks) เพื่อช่วยให้แน่ใจว่าผู้เรียนจะได้เรียนรู้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามที่ได้มีการระบุไว้ในอาชีพ แต่ละหน้าที่ควรที่จะมีการวิเคราะห์ และแยกแยะอย่าง

เจาะจงในความรู้ ทักษะและทัศนคติ ที่ต้องการตามสมรรถนะวิชาชีพ ในขั้นตอนนี้จะต้องเป็นการวิเคราะห์คุณสมบัติ ซึ่งหมายถึง ความรู้ ทักษะ และทัศนคติของบุคคลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย Bank (1982) กล่าวว่า “การวิเคราะห์งานเป็นกระบวนการอธิบายและเขียน ทักษะ ความรู้ และทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกซึ่งความสามารถ จากผู้ที่ไม่สามารถทำงานได้” การวิเคราะห์ความรู้ที่จำเป็นของงาน เป็นการระบุความรู้ที่ต้องการอย่างมีขอบเขต เป็นการวิเคราะห์ที่มุ่งไปที่จุดสำคัญ ตามความจริง การให้ค่านิยมและสมรรถนะ ซึ่งการวิเคราะห์คุณสมบัติและความรู้ที่จำเป็นของงาน ประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบสำคัญที่จะนำไปใช้ในการวางแผนการเรียนคือ

- ขั้นตอนการปฏิบัติจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบของงานนั้นๆ
- ความรู้เทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง
- ความรู้พื้นฐานทางคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และข้อมูลที่เป็น ที่ จะช่วยให้เข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์
- ความรู้และทักษะด้านความปลอดภัย
- ความรู้ในการใช้เครื่องมือ ที่มีความจำเป็นสำหรับปฏิบัติงานเฉพาะใดๆ
- ทัศนคติสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีความสามารถ

5. การเขียนเป้าหมายสุดท้ายของผลงานที่ต้องการ (Terminal Performance Objective (TPO)) คือวัตถุประสงค์ปลายทาง จะบรรยายถึงผลลัพธ์สุดท้ายที่จะต้องปรากฏออกมาเพื่อแสดงว่างานนั้นบรรลุผลแล้ว ซึ่งระบุถึงผลงาน ระดับคุณภาพที่ต้องการ และเกณฑ์การประเมินความเชี่ยวชาญของงานนั้นๆ นอกจากนี้ในเป้าหมายสุดท้ายของผลงานที่ต้องการ แต่ ละรายการก็จะระบุถึงอะไรบ้างที่ต้องทำ ซึ่งมีเงื่อนไขแวดล้อมอะไรบ้าง ระดับคุณภาพต้องทำได้ดีอย่างไร การทำเป้าหมายสุดท้ายของผลงานที่ต้องการ เราอาจจะใช้ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ก็ได้แต่ ควรจะต้องผ่านการตรวจจากคณะที่ปรึกษาก่อนเพื่อดูว่าเป้าหมาย นั้นถูกต้องสอดคล้องกับระดับความสามารถในลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานเข้าใหม่ในแต่ละอาชีพที่ต้องการหรือไม่ และเป้าหมายสุดท้ายของผลงานที่ต้องการควรได้รับการปรับปรุงอยู่เสมออีกด้วยโดยคำแนะนำของผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ และข้อมูลที่ได้รับจากประสบการณ์ของผู้เรียนที่ผ่านมา

6. การจัดเรียงลำดับงานและผลลัพธ์ที่ต้องการ (Sequence task and terminal performance objectives) หลังจากทีระบุเป้าหมายสุดท้ายของผลงานที่ต้องการได้แล้ว ผู้สร้างโปรแกรมควรที่จะ เรียงลำดับรายการต่างๆ เพื่อให้แน่ใจว่างานในแต่ละรายการจะดำเนินไปได้ อย่างไม่ติดขัด โดยเฉพาะหน้าที่พื้นฐานที่จำเป็นที่ต้องเรียนรู้ก่อนหน้าที่อื่น เริ่มจากเขียนรายชื่อถึงคุณสมบัติโดยจะลำดับ กิจกรรมซึ่งจะปฏิบัติกิจกรรมให้ได้ก่อนที่จะกิจกรรมต่อไป โดยจะมีการใช้

ผลย้อนกลับ ในการฝึกอบรมแบบดั้งเดิมจะเรียงลำดับงาน และวัตถุประสงค์ตามเนื้อหาและโครงร่างของผู้สอน แต่โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะจะเรียงลำดับตามหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติ ก่อน ซึ่งในแต่ละงานผู้รับการฝึกต้องเกิดความเชี่ยวชาญก่อน และจึงเริ่มฝึกงานใหม่ การเรียงลำดับงานสามารถระบุได้จากกลุ่มที่ปรึกษา หรือผู้เรียนที่ปฏิบัติงานจริง

7. การพัฒนาแบบวัดผลงาน (Develop performance tests) จะเป็นการพัฒนาแบบทดสอบจากเป้าหมายสุดท้ายของผลงานที่ต้องการ ที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานของงานในสายอาชีพนั้นๆ และช่วยให้มั่นใจได้ว่าความสามารถที่วัดและประเมินไปนั้นสามารถนำไปใช้กับงานได้จริง โดยจะมีเหตุผลสำคัญต่างๆ ในการใช้แบบทดสอบคือ แบบทดสอบจะพัฒนามาจากจุดประสงค์ปลายทางโดยใช้ 4 วิธีคือ

วิธีแรก วินิจฉัยระดับความสามารถของผู้เรียนสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมใหม่ แต่ถ้าปฏิบัติได้ก็ไม่ต้องทดสอบและจะทำให้ทราบว่า จะเริ่มเรียนจากกิจกรรมใดก่อน เพื่อระบุถึงระดับความสามารถเบื้องต้น

วิธีที่สอง การให้ผลสะท้อนกลับในทันที โดยการใช้แบบทดสอบอย่างไม่เป็นทางการ และการให้ผลย้อนกลับแก่ผู้เรียนก็เพื่อจะช่วยให้ผู้เรียนปรับปรุงตนเองให้สอดคล้องกับวิธีการเรียนรู้

วิธีที่สาม ประเมินความรอบรู้ในระดับต่างๆ ในแต่ละขั้นที่จำเป็น จะใช้ผลสรุปเพื่อดูความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรม การประเมินในขั้นนี้จะทำการทดสอบกับผู้เข้าร่วมโปรแกรม และ แบบทดสอบหรือแบบสอบถาม ก่อนการทดลอง (Post-test) ควรเหมือนกันกับหลังการทดลอง (Pretest) ซึ่งอาจจะช่วยให้ผู้เรียนที่รู้ดีกว่ามีความสามารถในงานจากการทำแบบทดสอบหรือแบบสอบถามก่อนการฝึกอบรม มีความพยายามมากขึ้นในระหว่างการฝึกอบรม

วิธีที่สี่ ประเมินส่วนประกอบเกี่ยวกับโปรแกรมการอบรมเช่น เรื่องวัสดุอุปกรณ์ กิจกรรมในการเรียนรู้ สื่อการเรียนการสอน หากมีผู้เรียนสอบไม่ผ่านจำนวนมาก ปัญหาอาจเกิดจากส่วนประกอบในการฝึกอบรม และประสบการณ์ของผู้เรียนที่นำมาใช้

คะแนนตามเกณฑ์มาตรฐานจะตั้งคะแนนโดยผ่านเกณฑ์ตามระดับในสาขาอาชีพ และคะแนนตามค่าเฉลี่ยกลุ่มจะขึ้นอยู่กับกลุ่มที่จะตัดสินคะแนนแต่ละคน โดย Blank (1982) เสนอว่าการใช้คะแนนตามเกณฑ์มาตรฐานดีกว่าการใช้คะแนนตามค่าเฉลี่ย ระหว่างกระบวนการและผลผลิต คือ ในระหว่างอบรมหรือการปฏิบัติกิจกรรมก็สามารถทดสอบได้โดยเน้นที่วิธีการ กระบวนการ หรืออาจเน้นที่ผลผลิตที่ได้ ซึ่งบางครั้งอาจวัดทั้งกระบวนการและผลลัพธ์

8. การพัฒนาแบบทดสอบข้อเขียน (Develop Written tests) ทั้งประเภทแบบวัดความจำ และวัดการเรียนรู้ แต่จะต้องสามารถวัดให้สัมพันธ์ได้ โดยตรงกับงานและประเมินถึง

ความชำนาญของผู้เรียนได้ โดยการทดสอบภาคปฏิบัติจะวัดโดยตรง แต่การทดสอบแบบเขียนตอบจะเป็นการประเมินความรู้ ความคิดรวบยอด และความเข้าใจในทักษะการปฏิบัติ ดังนั้นแบบทดสอบควรมีหลายโปรแกรมเช่น การเขียนตอบ ซึ่งจะถูกพัฒนาอยู่ในคู่มือการเรียนรู้ ชนิดของแบบทดสอบข้อเขียนตามแนวคิดของ Blank (1982) ได้เสนอไว้สองแบบ โดยแบบแรกคือ แบบระลึกถึง (Recall Items) เป็นข้อสอบที่มาจากความทรงจำ อาจเป็น การถามตอบแบบสั้น การเติมเต็ม การบรรยาย ส่วนแบบที่สอง คือแบบรับรู้ (Recognition Items) ในบางครั้งถูกเรียกว่าแบบทดสอบตัวเลือก ซึ่งผู้เรียนจำคำตอบที่ถูกต้องได้จากตัวเลือกที่เกี่ยวข้องที่ได้แสดงไว้ในแบบทดสอบ ซึ่งอาจเป็น แบบทดสอบปรนัย ถูกผิด หรือ จับคู่ เป็นต้น

9. พัฒนาแบบแผนแนวทางการเรียนรู้ (Develop draft of learning guides) โดยแนวทางการเรียนรู้จะออกแบบเพื่อช่วยให้ผู้เรียนแต่ละคนสามารถบรรลุเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการ (TPO) ได้ ซึ่งแนวทางนั้นจะประกอบด้วยส่วนสำคัญคือ การแนะนำการเรียนรู้โดยชุดฝึกอบรวม (ผนวก ๑) จะมีหลายส่วนที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้ผู้เรียนบรรลุจุดประสงค์ปลายทาง และสามารถที่จะศึกษาด้วยตนเองได้ โดยชุดแนะนำการเรียนรู้จะประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

- ข้อมูลแสดงรายละเอียดของงาน ซึ่งจะบอกว่าอะไรบ้างที่ต้องเรียน
- บทนำ ซึ่งจะบอกว่างานนั้นมีความสำคัญอย่างไร เหตุผลที่ต้องเรียนเป็นคำแนะนำเบื้องต้นบอกถึงความสำคัญ ความจำเป็นนั่นเอง
- เป้าหมายถึงผลลัพธ์สุดท้ายที่เฉพาะเจาะจง รวมทั้งความเชี่ยวชาญในงานที่ต้องการ เป็นจุดประสงค์ปลายทาง บอกเงื่อนไข วิธีการปฏิบัติ และเกณฑ์มาตรฐาน
- วัตถุประสงค์ที่สามารถบรรลุได้ ซึ่งจะแจกลงออกมาเป็นส่วนย่อยๆ เพื่อมีขั้นตอนที่ง่ายในการเรียน หรืออาจจะระบุถึงความต้องการจะให้นักเรียนค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม โดยอ่านหนังสือจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ เป็นจุดประสงค์ย่อย จะแบ่งงานออกเป็นกิจกรรมย่อย เรียงตามลำดับขั้น โดยให้ผู้เรียนอ่านหรือศึกษาจากสื่อ และให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยแหล่งที่จะพัฒนาเพื่อเสนอข้อมูลที่มี ประสิทธิภาพทั้งทักษะ ความรู้ รวมถึงการใช้เวลา เงิน พลังงาน ในการพัฒนาและนำไปใช้คือ หนังสือ นิตยสาร เอกสารคำสอน และสื่อต่างๆ เช่น สไลด์ ภาพยนตร์ วีดิโอ และ เทปคาสเซต
- การตรวจสอบด้วยตนเองจะเป็นโอกาสให้ผู้เรียนได้ตรวจสอบการเรียนรู้ได้ทันที จะรู้ผลคะแนนทันที ซึ่งจะเหมาะสมกับการทดสอบย่อยเป็นระยะ

- แบบทดสอบเพื่อประเมินความรู้ในงานที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
- แบบวัดผลงานเพื่อประเมินความสามารถและทักษะที่เกิดขึ้นจริงๆ ในการปฏิบัติงานเป็นแบบทดสอบภาคปฏิบัติ เพื่อประเมินทักษะการปฏิบัติงาน

10. ตรวจสอบ ทดลอง และปรับปรุงแนวทางการเรียนรู้ (Try out, field-test, and revise learning guides) หลังการจัดทำคู่มือการเรียนรู้ในขั้นตอนที่เก่า ควรที่จะนำคู่มือการเรียนรู้ นั้นมาทดลองกับผู้เรียน 1-2 คน และหากพบปัญหาที่สามารถนำไปแก้ไขก่อนที่จะดำเนินโปรแกรม การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะกับกลุ่มผู้เรียนขนาดเล็ก ซึ่งการนำเอาแนวทางการเรียนรู้มาตรวจสอบ และทดลองใช้กับผู้เรียน ก็เพื่อหาข้อบกพร่องและนำมาปรับปรุง พร้อมทั้งทำให้สามารถ กำหนดเวลามาตรฐานที่เหมาะสมในการทดสอบได้ และนำมาปรับปรุงโปรแกรมการเขียน ต่อจากนั้นจะมีการนำให้ผู้เรียนกลุ่มใหญ่อ่าน แล้วขอคำแนะนำ

11. การพัฒนาระบบการจัดการการเรียนรู้ (Develop system to manage learning) โปรแกรมการเรียนรู้แบบดั้งเดิมจะให้ความสำคัญกับการสอน ใช้สื่อการเรียนการสอนที่เหมือนกัน เรียนพร้อมๆกัน ผู้สอนเป็นผู้ควบคุม มีการทดสอบเพียงครั้งเดียว ไม่ค่อยมีการให้ผลสะท้อนกลับ อย่างต่อเนื่อง มักมุ่งบรรยายแต่ละครั้งด้วยหัวข้อเดียว ในขณะที่โปรแกรมการฝึกอบรมเชิง สมรรถนะ จะเป็นโปรแกรมที่มุ่งให้เกิดการเรียนรู้ ผู้เรียนสามารถมีโอกาสเข้าเรียนได้ในหลาย ช่วงเวลา ตลอดปี ผู้เรียนแต่ละคนสามารถเรียนในวิชาที่แตกต่างในโปรแกรมเดียว การเรียนรู้ เกิดจากงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติหนึ่งเกิดความรอบรู้แล้วจึงจะเรียนรู้งานในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติขั้น ต่อไป ความก้าวหน้าของผู้เรียนแต่ละคนขึ้นอยู่กับตนเอง การทดสอบเกิดขึ้นหลังจากที่มีความรอบ รู้ หรือ เกิดทักษะในการปฏิบัติ ซึ่งผู้เรียนแต่ละคนจะได้รับผลสะท้อนกลับทันที ผู้สอนจะต้อง สามารถตอบคำถามในแต่ละขั้นตอนของงานในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติได้ อุปกรณ์ในการเรียนการสอน จะต้องพร้อมสำหรับแต่ละงานที่แตกต่างกัน Blank (1982) ได้แนะนำว่าระบบการจัดการ การเรียนรู้จะต้องเป็นการจัดการระบบในเรื่องของแผนและโปรแกรมการเรียนการสอนแก่ผู้เรียนเช่น การใช้ตารางแผนงาน ตารางเรียน เอกสารบันทึกผลการเรียน แบบระเบียบ ไบบันทึกเวลาและไบบันทึกกิจกรรม ที่ได้รับคำปรึกษาจากผู้สอนแล้ว เพื่อเป็นการเก็บข้อมูล ความก้าวหน้า ความ เชี่ยวชาญ จากการเรียนรู้ และนำไปตัดสินใจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ได้ทำ นอกจากนี้การจัดเตรียม ความพร้อมของสภาพแวดล้อมทั่วไปทางกายภาพ ซึ่งหมายถึง ห้องฝึกอบรม สิ่งอำนวยความสะดวก ในการทำกิจกรรม ทั้งในและนอกห้องเรียนก็ช่วยให้เกิดผลโดยตรงต่อการเรียนรู้ ซึ่งต่างจาก ในโปรแกรมการเรียนรู้แบบดั้งเดิมที่เป็นการเรียนรู้แบบทางเดียวมีผู้สอนคอยทำการสอนอยู่หน้าห้อง

12. การนำโปรแกรมการฝึกอบรมไปดำเนินการและประเมินผล (Implement and evaluate training programs) ในขั้นตอนนี้คือการพัฒนาและจะนำโปรแกรมไปปฏิบัติจริง การนำ

โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปใช้จะต้องคำนึง สิ่งที่ต้องการทำ ทำอะไร ใครเป็นผู้ทำ และ ทำเมื่อไหร่ รวมถึงค่าใช้จ่ายและเวลา ก่อนจะนำโปรแกรมไปพัฒนาใช้กับองค์กรต่างๆ ซึ่งจะต้อง ขึ้นอยู่กับธรรมชาติของโปรแกรมและลักษณะขององค์กรที่จะนำไปใช้ โดยดำเนินการอย่างเป็น ระบบและสอดคล้องกัน ซึ่งผู้สอนสามารถจะใช้ผลจากองค์ประกอบการเรียนรู้ในคู่มือการเรียนรู้ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

สรุป ได้ว่าโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) นี้ ได้ออกแบบมา เพื่อเตรียมความพร้อมในสมรรถนะวิชาชีพของบุคลากร โดยเน้นถึงลักษณะงานอย่างมีขั้นตอน และเน้นผลลัพธ์ของโปรแกรมการฝึกอบรม ซึ่งจะเป็นสมรรถนะที่กำหนดขึ้นตามหน้าที่ที่ต้อง ปฏิบัติและตามความต้องการในลักษณะงานนั้นๆ โดยหลักสูตรของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิง สมรรถนะจะต้องสามารถนำไปสู่การสร้างสมรรถนะวิชาชีพให้ แก่บุคลากร และสามารถเตรียม ความพร้อมของบุคลากรตามสมรรถนะวิชาชีพที่แต่ละองค์กรทั่วไปต้องการ ซึ่งโปรแกรมการ ฝึกอบรมเชิงสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วย 12 ขั้นตอนคือ 1. กำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของ วิชาชีพ 2. กำหนดพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นของผู้เรียน 3. กำหนดและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติ จริงในหน้าที่และงานที่ต้องทำ 4. วิเคราะห์คุณสมบัติที่จำเป็นของหน้าที่และงานที่ต้องทำ 5. การ เขียนเป้าหมายสุดท้ายของผลงานที่ต้องการ 6. การจัดเรียงลำดับงานและผลลัพธ์ที่ต้องการ 7. การ พัฒนาแบบทดสอบวัดผลงาน 8. การพัฒนาแบบทดสอบข้อเขียน 9. พัฒนาแบบแผนแนวทางการ เรียนรู้ 10. ตรวจสอบ ทดลอง และปรับปรุงแนวทางการเรียนรู้ 11. การพัฒนาระบบการบริหารงาน การเรียนรู้ 12. การนำโปรแกรมการฝึกอบรมไปดำเนินการและประเมินผล

ตอนที่ 3 แนวคิด ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง สมรรถนะในการทำงาน และ สมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง หรือ self-directed Learning เป็นแนวคิดที่ได้รับความ สนใจอย่างมากในสองทศวรรษที่ผ่านมาจากนักการศึกษาผู้ใหญ่ที่มีชื่อเสียงหลายท่าน อาทิ Knowles, Rogers, และ Caffarella เป็นต้น นักการศึกษาผู้ใหญ่เหล่านี้เชื่อในแนวคิดการเรียนรู้ โดยการชี้แนะตนเองว่ามีใช่เป็นเพียงแพชชั่นที่ได้รับความนิยมเพียงชั่วคราวช่วยยามแล้วจางหายไป แต่ จะเป็นแนวคิดของการเรียนรู้ที่อยู่คู่กับผู้ใหญ่ จนกลายเป็นวิถีชีวิตของผู้ใหญ่ส่วนมากทีเดียว (Brockett & Hiemstra, 1991)

จุดเริ่มต้นของการเรียนแบบนำตนเองมีพื้นฐานมาจากการศึกษาผู้ใหญ่ ซึ่ง John Dewey (Wilcox, 1996) กล่าวว่ามนุษย์เกิดขึ้นมาพร้อมกับพลังที่ไม่จำกัดสำหรับการเจริญเติบโต

และการพัฒนา โดยการศึกษาเป็นสิ่งช่วยให้เกิดการเจริญและการพัฒนานี้ ซึ่งผู้สอนต้องระมัดระวังที่จะไม่เข้าไปแทรกแซงหรือเข้าไปควบคุมกระบวนการของการเรียน ผู้สอนทำหน้าที่เพียงผู้แนะนำ ทฤษฎีการศึกษาผู้ใหญ่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และประสบการณ์ คือหัวใจของการเรียน วรรณคดีของการศึกษาผู้ใหญ่เน้นที่คุณลักษณะของผู้เรียน กระบวนการของการเรียน และการจัดเตรียมวิธีที่เหมาะสมที่จะช่วยให้เกิดความสะดวกในการเรียน ผู้สอนเน้นที่หัวข้อการเรียน และงานการเรียน ที่ผู้เรียนต้องแยกแยะความหมายด้วยตนเอง และต้องยอมรับในพลังของการเจริญเติบโตและการพัฒนาของผู้เรียน จึงเป็นสิ่งที่ผู้เรียนต้องกระทำด้วยตนเอง บทบาทของผู้สอนในการศึกษาผู้ใหญ่ คือ การช่วยให้ผู้เรียนได้เรียน ผู้สอนเป็นเพียงผู้อำนวยประโยชน์ในการเรียน ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่จะต้องมีประสบการณ์การเรียน ดังนี้

1. ต้องมีความคล่องแคล่ว กระตือรือร้น ในการตั้งจุดมุ่งหมายที่จะแก้ปัญหา
2. ต้องมีลักษณะนิสัยที่สนับสนุน ร่วมมือและสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้เรียนและผู้สอน
3. มีการพัฒนาตัวผู้เรียนอย่างเพียงพอ สำหรับการจัดการเรียนของตนเอง

Knowles (1975,1980) ได้ให้ข้อสรุปพื้นฐานเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ว่าผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่จะต้องนำตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับหลักการเรียนแบบนำตนเองที่ว่าการนำตนเองเป็นความรู้สึกส่วนลึกของผู้ใหญ่ที่ต้องการ และรู้สึกถึงความสามารถในการนำตนเอง บทบาทของผู้สอนจึงควรอยู่ในกระบวนการค้นหาคำตอบร่วมกับผู้เรียน ทฤษฎีการศึกษาผู้ใหญ่ของ Knowles เรียกว่าทฤษฎีแอนดราโกจี (Andragogy) ซึ่งเขาเชื่อว่าผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้ได้มากที่สุด เมื่อใช้วิธีการและเทคนิคการสอนที่ทำให้ผู้เรียน ได้มีส่วนร่วมในการเรียนแบบนำตนเอง

Knowles (1984) ได้สรุปเกี่ยวกับทฤษฎีการศึกษาผู้ใหญ่ไว้ดังนี้

1. ความจำเป็นในการเรียนรู้ (The Need to Knows) ผู้ใหญ่มีความจำเป็นต้องรู้ว่าทำไมต้องเรียนเรื่องนั้น เมื่อจะเรียนสิ่งใดก็จะพิจารณาถึงประโยชน์ที่จะได้รับ จะเลือกเรียนในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองมากที่สุด ความสะดวกในการเรียนทำให้ผู้เรียนเกิดความต้องการที่จะเรียนทำให้เห็นความสำคัญของการเรียนรู้และตั้งใจที่จะเรียนรู้ สามารถปรับปรุงทักษะการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพ ทำให้การเรียนรู้มีประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต
2. มโนคติต่อตนเองของผู้เรียน (The Learners' Self-Concept) ผู้ใหญ่มีมโนคติของตนเองต่อความรับผิดชอบในการตัดสินใจของตนเอง ซึ่งเป็นการพัฒนาไปสู่การนำตนเองมากขึ้น
3. ประสบการณ์ของผู้เรียน (The Learners' Experience) ผู้ใหญ่ที่ผ่านการทำกิจกรรมต่างๆ มากมาย และมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป ประสบการณ์ต่างๆ เปรียบเหมือนแหล่งทรัพยากรที่สามารถนำมาใช้รองรับการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้เพิ่มมากขึ้นได้

4. ความพร้อมในการเรียนรู้ (Readiness to Learn) ผู้ใหญ่พร้อมที่จะเรียนในสิ่งที่จำเป็น และมีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ความพร้อมในการเรียนรู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเวลาและประสบการณ์ในการเรียนรู้ของแต่ละคน เมื่อเวลาผ่านไปประสบการณ์การเรียนรู้จะมีมากขึ้น ความพร้อมในการเรียนรู้ก็จะพัฒนามากขึ้นด้วย ความพร้อมในการเรียนรู้ไม่จำเป็นต้องรอให้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ สามารถสร้างความพร้อมให้เกิดขึ้นได้ เช่น การฝึกหัดกิจกรรมต่างๆ

5. แนวโน้มในการเรียนรู้ (Orientation to Learning) การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ซึ่งมีบทบาทและสถานภาพทางสังคม จะเป็นไปได้ในลักษณะการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน จึงเป็นความรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ เป็นใกล้ตัว สามารถนำไปใช้ได้จริงและเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต

6. แรงจูงใจ (Motivation) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้ที่ทำให้ประสบความสำเร็จ แรงจูงใจภายนอกที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ เช่น การได้ทำงานที่ตนเองชอบ มีความมั่นคง แต่สิ่งที่สำคัญคือ แรงจูงใจภายใน ซึ่งมีความหนักแน่นกว่าแรงจูงใจภายนอก เช่น ความปรารถนาที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีใจรักที่จะทำงาน ซึ่งแรงจูงใจช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่าแนวคิดการเรียนรู้แบบนำตนเองเป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากการศึกษาผู้ใหญ่ โดยได้รับความสนใจจากนักวิชาการการศึกษาด้านการศึกษาผู้ใหญ่หลายท่าน มานานกว่าทศวรรษ ซึ่งแนวคิดนี้จะเน้นการพัฒนาผู้เรียน โดยให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และผู้สอนทำหน้าที่เพียงผู้แนะนำเท่านั้น ซึ่งการเรียนรู้แบบนำตนเองจะเป็นสิ่งที่ผู้เรียนต้องกระทำด้วยตนเอง บทบาทของผู้สอนในการศึกษาผู้ใหญ่คือการช่วยให้ผู้เรียน ผู้สอนเป็นเพียงผู้อำนวยประโยชน์ในการเรียน ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่จะต้องมีประสบการณ์การเรียนรู้มาพอสมควร

ความหมายของการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

Knowles (1975) ให้ความหมายของการเรียนแบบนำตนเองว่าเป็นกระบวนการที่ผู้เรียนมีความคิดริเริ่มในการเรียน มีการกำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ แหล่งความรู้ เลือกยุทธวิธีการเรียน วางแผนการเรียน ตลอดจนประเมินผลการเรียนของตนเอง ด้วยความช่วยเหลือของ ผู้อื่นหรือด้วยตนเอง

Tough (1979) ให้ความหมายการเรียนรู้แบบนำตนเองว่าเป็นการเรียนรู้สำหรับผู้ที่มีความตั้งใจที่จะเรียนรู้ มีความมุ่งมั่นที่จะเรียนเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับวางแผนการเรียนของตนเอง

Hiemstra (1994) กล่าวถึงการเรียนแบบนำตนเองว่า เป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนรับผิดชอบในการวางแผนการปฏิบัติ และการประเมินผลความพยายามจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของสถานการณ์การเรียนรู้ ไม่จำเป็นต้องเกิดจากการแยกตัวออกจากผู้อื่น ผู้เรียนสามารถถ่ายโอนการเรียนรู้และทักษะที่ได้จากการเรียนรู้ จากสถานการณ์หนึ่งไปยังสถานการณ์อื่นได้

Brookfield (1984) กล่าวถึงการเรียนรู้แบบนำตนเองสรุปได้ว่าหมายถึง การที่ผู้เรียนตั้งใจแสวงหาความรู้ โดยกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ที่ชัดเจน ควบคุมกิจกรรมการเรียนรู้ของตนในด้านเนื้อหาและวิธีการ มีการปรึกษาบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เช่น การกำหนด และใช้หนังสือประกอบการเรียนหรือบทความต่างๆ รวมทั้งเลือกวิธีการประเมินผลการเรียน

สมคิด อิศระวัฒน์ (2538) ให้ความหมายของการเรียนรู้แบบนำตนเองว่าหมายถึง การที่ผู้เรียนมีความคิดริเริ่มด้วยตนเอง โดยอาศัยความช่วยเหลือหรือไม่ก็ได้ ผู้เรียนวิเคราะห์ความต้องการที่จะเรียนรู้ของตนเอง กำหนดเป้าหมายในการเรียนรู้ แยกแยะ เจาะจง แหล่งข้อมูลในการเรียนรู้ คัดเลือกวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมและประเมินผลการเรียนรู้นั้นๆ

สมบัติ สุวรรณพิทักษ์ (2542) สรุปความหมายของการเรียนรู้แบบนำตนเองว่า เป็นกระบวนการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ และการพัฒนาทักษะที่ผู้เรียนจัดการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยได้รับความช่วยเหลือแนะนำและสนับสนุนจากผู้อื่น เช่น เพื่อน หรือครู

อาชัญญา รัตนอุบล (2549) ให้ความหมายของการเรียนรู้แบบนำตนเองว่าหมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนจะรับผิดชอบการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยกำหนดความต้องการและวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ รวมทั้งออกแบบประสบการณ์และทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของตนเอง ตลอดจนการประเมินผลด้วยตนเอง โดยผู้สอนจะแสดงบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) มากกว่าจะเป็นผู้สอนโดยตรง โดยมีบรรยากาศของการเรียนรู้ที่มีผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

สรุปได้ว่าการเรียนรู้แบบนำตนเอง เป็นการเรียนที่บุคคลคิดริเริ่มเรียนด้วยตนเองในการวินิจฉัยความต้องการในเรียนรู้ของตน กำหนดเป้าหมาย การระบุแหล่งบุคคล และแหล่งการเรียนรู้ การเลือกใช้ยุทธวิธีวิธีการเรียนอย่างเหมาะสม และประเมินผลการเรียน โดยอาศัยความร่วมมือช่วยเหลือจากผู้อื่นหรือไม่ก็ได้ โดยยึดหลักผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยผู้สอนจะแสดงบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) เท่านั้น

ประโยชน์และความสำคัญของการเรียนรู้แบบนำตนเอง

การเรียนรู้แบบนำตนเองเน้นที่ความเป็นอิสระส่วนบุคคล ความรับผิดชอบตนเองในการเรียน ซึ่งเป็นพื้นฐานของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา นักการศึกษาต่างยอมรับว่าผู้เรียนที่มีความใฝ่รู้และพยายามที่จะเรียนรู้ในสิ่งที่ตนสนใจ เป็นลักษณะของผู้เรียนที่มีการนำตนเองในการเรียนรู้ ซึ่งจะสามารถเรียนรู้ได้ดีกว่าผู้เรียนที่เรียน โดยการชี้แนะของผู้อื่น นักการศึกษาจึงให้ความสำคัญกับการเรียนแบบนำตนเอง โดย Knowles (1975) ได้กล่าวถึงความสำคัญและประโยชน์ของการเรียนแบบนำตนเองไว้ว่าบุคคลที่เรียนรู้ด้วยการริเริ่มของตนเองจะเรียนรู้ได้มากกว่า ดีกว่า มีความตั้งใจ มีจุดมุ่งหมายและมีแรงจูงใจสูงกว่าผู้เรียน โดยเป็นเพียงรับการถ่ายทอด นอกจากนี้ยังสามารถนำประโยชน์จากการเรียนรู้ไปใช้ได้ดีกว่าและยาวนานกว่า การเรียนแบบนำตนเองสอดคล้องกับการพัฒนาทางจิตวิทยาและกระบวนการทางธรรมชาติที่ว่า เมื่อบุคคลเติบโตขึ้นบุคคลจะมีความต้องการทางจิตวิทยาที่เป็นตัวของตัวเองสูงขึ้น เริ่มพัฒนาความสามารถในการรับผิดชอบตนเองมากขึ้นเรื่อยๆ เป็นการพัฒนาไปสู่การนำตนเอง (Self – Directing) เพิ่มมากขึ้น ซึ่ง Knowles (1975) ได้จำแนกให้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการเรียนรู้แบบนำตนเองไว้ ดังต่อไปนี้

1. บุคคลที่เรียนรู้ด้วยการริเริ่มของตนเองจะเรียนได้มากกว่า ดีกว่า มีความตั้งใจ มีจุดมุ่งหมายและมีแรงจูงใจสูงกว่า สามารถนำประโยชน์จากการเรียนรู้ไปใช้ได้ดีกว่าและยาวนานกว่าคนที่เรียน โดยเป็นเพียงผู้รับ หรือรอการถ่ายทอดจากผู้สอน
2. การเรียนรู้แบบนำตนเองสอดคล้องกับพัฒนาการทางจิตวิทยา และกระบวนการทางธรรมชาติ ทำให้บุคคลมีทิศทางของการบรรลุวุฒิภาวะจากลักษณะหนึ่งไปสู่อีกลักษณะหนึ่ง
3. การเรียนรู้แบบนำตนเองทำให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นลักษณะที่สอดคล้องกับพัฒนาการใหม่ๆ ทางการศึกษา เช่น หลักสูตรห้องเรียนแบบเปิด ศูนย์บริการวิชาการ การศึกษาอย่างมีอิสระ มหาวิทยาลัยเปิด ล้วนเน้นให้ผู้เรียนรับผิดชอบการเรียนรู้เอง
4. การเรียนรู้แบบนำตนเองทำให้มนุษย์อยู่รอด การมีความเปลี่ยนแปลงใหม่ เกิดขึ้นเสมอทำให้มีความจำเป็นจะต้องศึกษาเรียนรู้ การเรียนรู้แบบนำตนเองจึงเป็นกระบวนการต่อเนื่องตลอดชีวิต

สมบัติ สุวรรณพิทักษ์ (2542) ได้เสนอว่าการสอนผู้ใหญ่ผู้นั้น ควรจะเป็นการเรียนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียน ได้รู้จักวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีเหตุผล 2 ประการ คือ

1. ผู้ใหญ่ที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ ส่วนมากเป็นผู้ที่มีความคิดเป็นของตนเอง และเข้ามาเรียนด้วยความเต็มใจ มิได้ถูกบังคับ ถ้าได้เรียนด้วยความสมัครใจจะเป็นผู้เรียนที่เรียนรู้สิ่งต่างๆ

ได้มากกว่าและดีกว่า ผู้ที่เข้ามาเรียนโดยการถูกบังคับ ทั้งนี้ก็เพราะว่าการเรียนรู้แบบนำตนเอง ผู้เรียนจะมีวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่แน่นอน มีแรงจูงใจ นอกจากนี้แล้ว ผู้เรียนมักจะนำผลที่ได้จากการเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ได้คุ้มค่า และนานกว่า

2. กระบวนการเรียนรู้แบบนำตนเอง เป็นวิธีการเรียนที่สอดคล้องกับสภาพ และกระบวนการพัฒนาทางจิตวิทยา ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าเมื่อมนุษย์ลืมตามองโลก มนุษย์จะช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ต้องพึ่งพาพ่อแม่และอาศัยคนอื่นอยู่ตลอดเวลา แต่เมื่อเติบโตขึ้นมนุษย์ก็ค่อยๆ เปลี่ยนบุคลิกภาพเป็นผู้ใหญ่ที่ไม่พึ่งคนอื่น ๆ อย่างเดียว และเริ่มเข้ามาสู่การพัฒนาขั้นสูงสุด คือ การที่มีความรับผิดชอบในชีวิตของตนเอง ไม่พึ่งพาคนอื่นและสิ่งนี้ก็คือ การพัฒนาไปสู่การรู้จักการเรียนรู้แบบนำตนเอง

สรุปได้ว่าในปัจจุบันความพร้อมในการเรียนรู้แบบนำตนเองสามารถใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างสภาพเอื้อให้ผู้ใหญ่นั้นได้พัฒนาตนเอง และยังใช้เป็นแนวทางในการเสริมทักษะการเรียนรู้ต่างๆ ด้วย เช่น การประเมินความต้องการของตนเองโดยตนเอง การกำหนดวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ ทักษะการอ่านและการเขียน ทักษะการประเมินความก้าวหน้าของตนเองด้วยตนเอง ช่วยให้ผู้เรียนรู้ศักยภาพของตนเอง

ลักษณะการเรียนรู้แบบตนเอง

สมคิด อิศระวัฒน์ (2538) ได้สรุปลักษณะของการเรียนรู้แบบนำตนเองไว้ 3 ประการดังนี้

1. สมักพอใจที่เรียนด้วยตนเอง (Voluntary to learn) มิได้เกิดจากการบังคับ แต่มีเจตนาที่จะเรียนเฉพาะความอยากรู้
2. ตนเองเป็นแหล่งข้อมูลของตนเอง (Self-resourceful) นี้คือผู้เรียนที่สามารถบอกได้ว่าสิ่งที่ตนเองจะเรียนคืออะไร รู้ว่าทักษะและข้อมูลที่ต้องการ หรือจำเป็นต้องใช้มีอะไรบ้าง สามารถกำหนดเป้าหมาย วิธีการรวบรวมข้อมูลที่ต้องการ และวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ โดยผู้เรียนต้องเป็นผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ด้วยตนเอง (Manger change) นอกจากนี้ผู้เรียนต้องมีความตระหนักในความสามารถในการตัดสินใจได้ มีการรับผิดชอบต่อหน้าที่และบทบาทในการเป็นผู้เรียนรู้ที่ดี
3. ผู้เรียนของตนเอง รู้ว่าเขาจะไปสู่จุดที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างไร

Knowles (1975) ได้สรุปลักษณะของผู้เรียนแบบนำตนเองไว้ 9 ประการดังนี้

1. มีความเข้าใจในความแตกต่างของคุณค่าในด้านความคิดเกี่ยวกับตัวผู้เรียนและทักษะที่จำเป็นในการเรียนรู้ ระหว่างการเรียนแบบครูเป็นผู้ชี้แนะกับการเรียนรู้แบบนำตนเอง

2. มีแนวคิดเกี่ยวกับตนเองว่าสามารถนำตนเองได้ มีความเป็นตัวของตัวเอง
3. มีความสามารถที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนเพื่อให้บุคคลเหล่านั้น ช่วยสะท้อนให้รู้ถึงความต้องการในการเรียนรู้ การวางแผนการเรียนรู้ การเรียนรู้ การช่วยเหลือผู้อื่น และการได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น
4. มีความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้ โดยได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น
5. มีความสามารถในการกำหนดจุดมุ่งหมายการเรียนรู้ จากความต้องการของตนเอง และเป็นจุดมุ่งหมายที่สามารถประเมินผลสำเร็จได้
6. มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้สอน และเรียนจากผู้สอนเพื่อช่วยให้เรื่องที่ยากนั้นง่ายขึ้น โดยถือว่าผู้สอนเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือหรือเป็นที่ปรึกษาในการเรียน
7. มีความสามารถในการแสวงหาบุคคลและแหล่งเอกสารวิทยาการที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ที่แตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม
8. มีความสามารถในการเลือกแผนการเรียนที่มีประสิทธิภาพโดยใช้ประโยชน์จากแหล่งวิทยาการต่างๆ และมีความคิดริเริ่มในการวางแผนอย่างดี
9. มีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลและนำผลของการค้นพบต่างๆ ไปใช้อย่างเหมาะสม

Guglielmino (1977) ได้ศึกษาลักษณะการเรียนรู้แบบนำตนเอง จากผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนแบบนำตนเอง ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญที่มีต่อการเรียนแบบนำตนเอง พบว่าผู้เรียนที่เรียนแบบนำตนเองมีลักษณะ ดังนี้

1. การเปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ (Openness to Learning Opportunities) มีลักษณะเป็นผู้สนใจในการเรียน รักความก้าวหน้า มีความคิดริเริ่ม สามารถบังคับตนให้กระทำในสิ่งที่ควรทำ มีความรับผิดชอบต่อการเรียน คาดหวังว่าจะเรียนอย่างต่อเนื่อง มีความพยายามที่จะทำความเข้าใจเรื่องที่ยาก สนใจหาแหล่งข้อมูล และถือว่าการเรียนรู้เป็นเครื่องมือในการดำเนินชีวิต
2. การมีมโนคติของตนเองในด้านการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ (Self Concept as and Effective Learner) เป็นผู้มีความต้องการเรียนรู้ มีความมั่นใจที่จะเรียนรู้แบบนำตนเอง และมีความสามารถที่จะเรียน โดยสามารถจัดแบ่งเวลาให้กับการเรียนได้ มีความรู้เกี่ยวกับต้องการการเรียนรู้และแหล่งทรัพยากรทางความรู้ สามารถเชื่อมโยงสิ่งที่กำลังเรียนกับเป้าหมายระยะยาวที่ตั้งไว้ และมีทัศนคติต่อตนเองว่าเป็นผู้กระตือรือร้นในการเรียนรู้

3. มีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้ (Initiative and Independence in Learning) เป็นผู้ที่มีความมั่นใจว่ามีความสามารถในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้ด้วยตนเอง ชอบแสวงหาความรู้ ชอบที่จะมีส่วนร่วมในการกำหนดประสบการณ์การเรียนรู้ มีความสามารถในการวางแผนและพัฒนาแผนการทำงานของตนเอง และมีความคิดริเริ่มในการทำโครงการใหม่ๆ

4. การมีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง (Acceptance of Responsibility for One's Own Learning) เป็นผู้ที่มีความคิดว่าตนเองต้องการเรียนอะไร และเต็มใจเรียนในสิ่งที่ยากหากเป็นเรื่องที่สนใจและต้องการเรียน ยอมรับตนเองว่ามีความสามารถในการเรียนรู้และเชื่อมั่นในวิธีการสืบสอบทางการศึกษา

5. การมีความรักการเรียนรู้ (Love of Learning) เป็นผู้ที่มีความปรารถนาและกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ ชอบการศึกษาค้นคว้าอยู่เสมอ ชื่นชมบุคคลที่รักการเรียนรู้ ให้ความสำคัญกับความเข้าใจในเรื่องที่จะเรียนมากกว่าความสำคัญของการทดสอบ

6. การมีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เมื่อมีความสามารถในการคิดวิธีการเรียนในเรื่องต่างๆ และมีความสามารถในการแก้ปัญหา เมื่อประสบปัญหาที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

7. การมองอนาคตในแง่ดี (Positive Orientation to the Future) เป็นผู้ชอบสถานการณ์การเรียนที่ทำหาย ชอบคิดถึงอนาคต มองตนเองว่าเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต

8. การมีความสามารถในการใช้ทักษะพื้นฐานทางการศึกษาและทักษะการแก้ปัญหา (Ability to Use Basic Study Skills and Problem-Solving Skills) เป็นผู้มีความสามารถในการใช้ทักษะการเรียนรู้ในการแก้ปัญหา มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ และคิดว่าการแก้ปัญหาเป็นสิ่งที่ทำหาย

สรุปได้ว่า ผู้เรียนที่ลักษณะการเรียนรู้แบบนำตนเองนี้ จะเป็นผู้เชื่อมั่นในตัวเอง มีแรงจูงใจ ซึ่งคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้น ผู้เรียนสามารถพัฒนาขึ้นได้ด้วยตนเองหรือด้วยความช่วยเหลือจากผู้สอนหรือผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยยึดแนวทางแนวคิดของ Guglielmino (1977) ในเรื่องคุณลักษณะของผู้เรียนที่มีการการเรียนรู้แบบนำตนเอง ซึ่งครอบคลุมทั้ง 8 ด้านของบุคลิกภาพของผู้เรียน

รูปแบบการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

Griffin (1983) ได้แบ่งรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ดังนี้

1. รูปแบบการเรียนรู้แบบใช้สัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract) เป็นเครื่องมือในการเรียนด้วยตนเอง ตามแนวคิดการเรียนรู้เป็นกลุ่มของโนลส์ (Knowles)

2. รูปแบบการใช้โครงการเรียนรู้ (Learning Project) เป็นตัวบ่งชี้การมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองตามแนวคิด โครงการเรียนแบบผู้ใหญ่ของ Tough

3. รูปแบบการใช้บทเรียนสำเร็จรูป (Individualized Program Instruction) ตามแนวคิดของสกินเนอร์ (Skinner) ซึ่งกริฟฟิน (Griffin) เห็นว่าการเรียนแบบนี้เป็นวิธีการเรียนด้วยตนเอง ไม่ใช่ลักษณะของการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง แต่เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการนำของครู

4. รูปแบบที่ไม่ใช่การจัดการเรียนการสอนทั่วไป (Non Traditional Institutional) ได้แก่ กลุ่มผู้เรียนที่เรียนโดยสมัครใจ หวังที่จะได้ความรู้ เช่น การศึกษาที่จัดขึ้นสำหรับบุคคลภายนอก ให้ได้รับประกาศนียบัตร การศึกษาที่เป็นหน่วยประสบการณ์ชีวิต

5. รูปแบบการเรียนรู้ประสบการณ์ในชีวิต (Experiential Learning)

นอกจากนี้ Carre (1994) กล่าวถึงรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง มีดังนี้

1. โครงการเรียนรู้ เป็นที่ปฏิบัติกันจนเป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองที่ให้ มีโครงการเรียนรู้รายบุคคล เนื่องจากบุคคลมีความสามารถแตกต่างกัน

2. สัญญาการเรียนรู้ เป็นการเรียนที่มีพื้นฐานอยู่บนเหตุผลการตกลงระหว่างความต้องการของผู้เรียนแต่ละคน กับเป้าหมายและหลักการของหน่วยงานใช้สัญญา เป็นเครื่องมือมีรายละเอียดที่เป็นขอบเขตของโครงการเรียนและมีการลงนามระหว่างผู้เรียน ครูหรือผู้ฝึก

3. ช่วงเวลาสำหรับสรุปสิ่งที่เรียนรู้ ในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ผู้เรียนได้เรียนรู้และเผชิญปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง จึงต้องมีช่วงเวลาสำหรับสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้โดยครูเป็นผู้นำ

4. บทบาทใหม่ของครู ซึ่งเป็นผู้อำนวยความสะดวก เป็นแหล่งความรู้ คอยช่วยเหลือและแนะแนวทาง

5. สภาพการเรียนรู้แบบเปิด คือ การจัดทำทุกสิ่งให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ เช่น การจัดเตรียม ศูนย์สื่อการเรียน ห้องสมุด แหล่งความรู้อื่นๆ เป็นการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์

6. สภาพการเรียนรู้รายบุคคลและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองที่แท้จริงนั้น ผู้เรียนอยู่ในบริบททางสังคมจึงต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา

7. การสังเกต ติดตามประเมินผลผู้สอนจะอยู่กับผู้เรียนตลอดเวลาเพื่อสังเกตการณ์ควบคุมสถานการณ์และให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างเป็นทางการ การสังเกต ติดตามผลและการประเมินผลมีประโยชน์อย่างยิ่ง อาจจะทำให้ในระดับรายบุคคล ระดับกลุ่มย่อย และระดับกลุ่มใหญ่

สรุปได้ว่า รูปแบบการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง จะให้ความสำคัญกับโครงการเรียนที่ใช้สัญญาการเรียนรู้ โดยบทบาทครูจะเป็นเพียงเป็นผู้อำนวยความสะดวก และมีสภาพการเรียนรู้

แบบเปิด ซึ่งจัดทุกสิ่งทุกอย่างเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ สภาพการเรียนรู้รายบุคคล ตลอดจนการสังเกต ติดตามผล ซึ่งอาจจะเป็นรูปแบบการเรียนรู้ประสบการณ์ชีวิตก็ได้ สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการเรียนการสอนของแนวคิดการเรียนรู้แบบนำตนเองที่ใช้สัญญาการเรียนรู้ มาใช้ในการประเมินตนเองของผู้เรียน

องค์ประกอบของการเรียนรู้แบบนำตนเอง

Brockett และ Hiemestra (1991) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของการเรียนรู้แบบนำตนเองว่า ประกอบด้วย 2 มิติ ที่มีความสัมพันธ์ มิติแรกคือ กระบวนการเรียนรู้แบบนำตนเอง (Self-directed Learning) เป็นกระบวนการที่ผู้เรียนต้องรับผิดชอบตนเองในการวางแผนการดำเนินการ และการประเมินผลการเรียนรู้ของตนเอง ส่วนมิติที่ 2 คือ ผู้เรียนที่นำตนเอง (Learner Self-direction) คือ ผู้ที่มีบุคลิกลักษณะของผู้เรียนที่มีการชี้นำตนเองจาก 2 มิติดังกล่าวได้นำเสนอเป็น The Personal Responsibility Orientation (PRO) Model ซึ่งประกอบด้วยส่วนต่างๆ ที่สัมพันธ์กัน

1. ความรับผิดชอบส่วนบุคคล (Personal Responsibility) หมายถึง ความรับผิดชอบทางด้านความคิดและการกระทำของบุคคล และเลือกกระทำอย่างมีเหตุผล สามารถเลือกกระทำในวิถีทางที่ตนเองปรารถนาภายใต้บริบทของการเรียนรู้ สามารถควบคุมศักยภาพในการนำตนเอง ในทิศทางที่ได้เลือกจากทางเลือกหลายๆ ทาง โดยยอมรับผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง

2. การเรียนแบบนำตนเอง (Self-directed Learning) ในลักษณะที่เป็นกระบวนการเรียนการสอน ประกอบด้วยลักษณะดังนี้

2.1 มีศูนย์กลางอยู่ที่กิจกรรมที่เป็นความต้องการจำเป็น

2.2 มีแหล่งความรู้สำหรับการเรียนรู้ที่พร้อม

2.3 มีการลงมือปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้

2.4 มีการประเมินผลการเรียนรู้

2.5 เป็นการสอนรายบุคคล ซึ่งมีลักษณะของการเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการเรียนและการสอน

3. การเรียนแบบนำตนเองที่เป็นลักษณะและบุคลิกภาพของผู้เรียน (Learner Self-direction) ได้แก่ ผู้มีลักษณะส่วนบุคคลที่นำไปสู่ความรับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเอง การเรียนแบบนำตนเองจึงเป็นทั้งตัวประกอบภายนอกที่ส่งผล ให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบ และองค์ประกอบภายในที่จูงใจให้ผู้เรียนรับผิดชอบต่อความคิดและการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้

4. การนำตนเองในการเรียนรู้ (Self-directed in Learning) เป็นลักษณะที่สามารถมองได้ในภาพของการเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง และจะได้ผลสูงสุดเมื่อระดับการชี้นำตนเองสมดุกับโอกาสการเรียนรู้แบบนำตนเอง

5. บริบทของสังคม (Social Context) เป็นองค์ประกอบที่ล้อมรอบองค์ประกอบต่างๆอยู่ ซึ่งกิจกรรมการเรียนรู้ไม่สามารถแยกออกไปจากบริบทของสังคมที่เกี่ยวข้องได้ สภาพแวดล้อมของสังคมมีผลต่อกิจกรรมต่างๆ บริบทของสังคมจะกำหนดขอบเขตในกิจกรรมการนำตนเองที่แสดงออกมา

PRO Model นั้นจะแสดงถึงความรับผิดชอบส่วนบุคคลในกระบวนการเรียนการสอน ที่นำไปสู่การเรียนรู้แบบนำตนเอง

อาชัญญา รัตนอุบล (2549, 2544) ได้จำแนกปัจจัยและองค์ประกอบในการเรียนรู้แบบนำตนเองไว้ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. ผู้เรียน (Learners) ผู้เรียนจะแสดงบทบาทชี้นำการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตั้งแต่กำหนดความต้องการเรียนรู้ ออกแบบแผนการเรียนรู้ ทรัพยากรการเรียนรู้ และวิธีการวัดประเมินผล โดยผู้เรียนควร ได้มีโอกาสศึกษา และวินิจฉัยความต้องการในการเรียนรู้ของตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญยิ่งในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนการศึกษานอกระบบโรงเรียนให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าวของผู้เรียน ซึ่งจะนำสู่การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริง

2. ผู้สอน (Instructor) ผู้สอนแสดงบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวก สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก และเป็นตัวกระตุ้นส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในผู้เรียนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ผู้สอนจึงควรเริ่มต้นที่การสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ ซึ่งควรเป็นบรรยากาศที่อบอุ่น บรรยากาศแห่งการเคารพซึ่งกันและกัน บรรยากาศของการนำไปสู่การสนทนา บรรยากาศที่ผู้เรียนรู้สึกได้ถึงความชัดเจนและความมั่นคงในบทบาทที่น่านับถือของตนเองและประการสำคัญบรรยากาศของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ดังนั้นบทบาทใหม่ของผู้สอนจากผู้ถ่ายทอดความรู้สู่ผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ หรือเพื่อนร่วมทางการเรียนรู้ จากบทบาทของผู้เรียนถ่ายทอดความรู้ที่ทำหน้าที่พิจารณาเนื้อหาสู่บทบาทของผู้อำนวยความสะดวก ดังนี้

2.1 มโนทัศน์ แนวคิดของผู้สอนจะต้องเปลี่ยนไป จากครูผู้ถ่ายทอดความรู้เป็นอำนวยความสะดวกให้เกิดการเรียนรู้หรือเพื่อนร่วมทางการเรียนรู้ โดยคุณลักษณะของผู้อำนวยความสะดวกหรือเพื่อนร่วมทางการเรียนรู้ที่ดี ควรเป็นดังนี้ เชี่ยวชาญในเนื้อหา เป็นผู้เรียนที่ดี เป็นผู้

ปฏิบัติที่ดี กระตือรือร้น มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนมนุษย์ มีความยืดหยุ่น มีความอดทนและควบคุมอารมณ์ได้ดี มีชีวิตชีวา ให้ความสนใจในเพื่อนมนุษย์ ทำตัวปกติ พูดชัดเจน ให้ความสำคัญต่อเวลา ทันท่วงที/ทันเหตุการณ์ มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนมนุษย์ มีความยุติธรรม

2.2 การปฏิบัติของผู้สอนก็จะแตกต่างไปจากการถ่ายทอดความรู้แต่เดิมเปลี่ยนแปลงเป็น 1) การสร้างบรรยากาศ 2) การวางแผน 3) การวินิจฉัยความต้องการในการเรียนรู้ 4) การสร้างเป้าหมาย 5) การออกแบบแผนการเรียนรู้ 6) การเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการเรียนรู้ 7) การประเมินผลการเรียนรู้

3. แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ต่างๆ (Learning Resources) เป็นทรัพยากรหรือแหล่งการเรียนรู้รวมทั้งสิ่งแวดล้อมที่ได้จัดขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการในการเรียนรู้ของผู้เรียน

สรุปได้ว่าองค์ประกอบของการเรียนรู้แบบนำตนเองด้วยประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ผู้เรียน และกระบวนการเรียนรู้ โดยทั้งนี้อาจจะมีองค์ประกอบอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น สภาพแวดล้อม แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ต่างๆ สำหรับในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้องค์ประกอบในส่วนของผู้เรียน คือ การใช้บทบาทในการชี้นำตนเอง ในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการเรียนรู้ และในส่วนของผู้สอนผู้วิจัยได้เลือกใช้การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้และความร่วมมือในการเรียนการสอนระหว่างผู้สอนและผู้เรียน

การประเมินผลการเรียนรู้แบบนำตนเอง

การประเมินผลเป็นส่วนสำคัญในการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินการในการจัดการเรียนการสอนซึ่งการประเมินโดยทั่วไป Boud (1982) ได้ระบุว่า สิ่งที่ต้องประเมินเป็นผลผลิต หรือกระบวนการและจะประเมินส่วนใดของผลผลิต หรือกระบวนการนั้น เกณฑ์สำหรับการประเมิน ได้แก่ อะไรบ้างและการใช้เกณฑ์การประเมินจะใช้อย่างไร เช่น ประเมินเพียงผ่าน หรือประเมินโดยจัดระดับคุณภาพ ของงานตามเกรด รวมทั้งตัวกระบวนการประเมินผลที่ใช้นั้นดี เหมาะสมหรือไม่ หรือยังต้องปรับปรุงซึ่งการประเมินนั้น ผู้เรียนมีโอกาสและทางเลือกในการกำหนดเกณฑ์การประเมินและวิธีการการประเมินตนเอง โดยจะเป็นการตรวจสอบว่าผลงานที่ทำสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผนการเรียนของตนหรือไม่

อาชัญญา รัตนอุบล (2551) ให้ความเห็นในเรื่องการประเมินผลการเรียนรู้แบบนำตนเองไว้ว่า การเรียนรู้แบบนำตนเองจำเป็นเริ่มต้นจากการที่ผู้เรียนตระหนักถึงความต้องการ ในการเรียนรู้ของตนเองได้ ด้วยเหตุนี้กระบวนการวินิจฉัยความต้องการในการเรียนรู้ของตนเองจึงมี

ความสำคัญมากต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ หรือสมรรถนะที่ต้องการ ผู้สอนสามารถประเมินความรู้ โดยการทดสอบด้วยแบบสอบถามต่างๆ หรือการสังเกตทักษะการปฏิบัติต่างๆ การประเมินเข้าใจ โดยการให้ผู้เรียนแสดงความสามารถในการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ และการประเมินทัศนคติ ความสนใจ ค่านิยม และคุณค่า ด้วยการใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยา การแสดงบทบาทสมมติ การสร้างสถานการณ์ให้ตัดสินใจ นอกจากนี้ผู้สอนยังสามารถประเมินระดับพฤติกรรมหรือการปฏิบัติ ณ ปัจจุบันในรายละเอียดของแต่ละบุคคลเปรียบเทียบกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่เปลี่ยนแปลงไปก็ได้ ดังนั้นผู้สอนจึงควรจัดให้มีการประเมินจริงในแบบประเมิน โดยอาจจะประเมิน ด้วยตัวผู้เรียนเอง จากกลุ่มเพื่อน หรือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญก็ได้

สมบัติ สุวรรณพิทักษ์ (2542) เสนอแนวทางหนึ่งในการประเมินการเรียนรู้แบบนำตนเองก็คือ การประเมินจากการสัญญาการเรียน (Learning Contract) โดยผู้สอนให้ผู้เรียนทำสัญญาการเรียน และให้ผู้เรียนเองเป็นผู้กำหนดว่าเขาต้องการจะได้เกรดหรือผลการเรียนในระดับใด และถ้าต้องการได้ผลการเรียนระดับดังกล่าวเช่นนั้น เขาต้องแสดงความสามารถให้ปรากฏว่าต้องมีอะไรบ้าง สัญญาการเรียนนี้จะช่วยให้ครูตัดสินใจได้ถูกต้องว่าผู้เรียนคนใดควรได้คะแนนอยู่ในระดับใด โดยพิจารณาผู้เรียนนั้นได้ทำกิจกรรม หรือแสดงความสามารถให้ปรากฏได้ตามที่เขาได้ระบุไว้ในสัญญาการเรียนหรือไม่ ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิดของอาชัญญา รัตนอุบล (2551) ที่กล่าวว่าไว้ว่า แนวทางหนึ่งของการออกแบบและการประเมินผลกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่นั้น ก็คือการใช้สัญญาแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน เพื่อการเรียนรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเป็นการวางแผนการเรียนร่วมกัน ซึ่งสัญญาการเรียนนี้จะประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ แหล่งการเรียนรู้ หลักฐานแห่งความสำเร็จ เกณฑ์และวิธีการประเมินผล รวมถึงวันเดือนปีที่คาดว่าจะประสบความสำเร็จ

Knowles (1984) ได้กล่าวถึงหลักการที่ใช้สัญญาการเรียนในการสอนไว้ ผู้เรียนจะเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างโดยธรรมชาติที่ไม่ใช่การเรียนการสอนตามปกติผู้เรียนจะมีการนำตนเองเอง มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง สามารถรักษาความคิดริเริ่มด้วยตนเองค่อนข้างถาวรมากกว่าเรียน โดยยึดครูเป็นศูนย์กลาง และการเรียนรู้ที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคคลและคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล การใช้สัญญาการเรียนซึ่งมีการตกลงร่วมมือกันตามความต้องการกับความคาดหวัง ความสนใจของผู้เรียน

สรุปได้ว่า หลักการในการใช้สัญญาการเรียนควรยึดหลักความแตกต่างระหว่างบุคคลในการเรียนแบบนี้ ควรมีการตกลงร่วมมือกันระหว่างผู้เรียนและผู้สอนว่าจะเลือกเรียนอะไรก่อน-หลัง

และใช้วิธีการเรียนอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับความสมัครใจของผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนมีอิสระในการเรียน และช่วยลดความคับข้องใจ ความวิตกกังวลของผู้เรียน ผู้สอนควรจัดการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในเรียน สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้การประเมินผลจากสัญญาการเรียนรู้อัตนศึกษาในลักษณะของแฟ้มสะสมงานอิเล็กทรอนิกส์

การวัดลักษณะความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองที่ได้รับความนิยมมาก มี 2 ฉบับ คือ แบบวัดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self -Directed Learning Readiness Scale -SDLRS) ของ Guglielmino และแบบวัดลักษณะการศึกษาต่อเนื่องของ Oddi (Oddi continuing Learning Inventory -OCLI,1984) แต่ขณะนี้ในประเทศไทย ได้มีผู้พัฒนาแบบวัดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองขึ้น 2 ฉบับ คือ แบบวัดการเรียนรู้แบบนำตนเอง ของ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2546) และแบบทดสอบคุณลักษณะการเรียนรู้แบบนำตนเอง ของ รัชณีพร ยันตะบุศย์ (2546)

Guglielmino (1977) ได้ทำการวิจัย เรื่อง Development of the Self-Directed Learning Readiness Scale เพื่อสร้างแบบวัดลักษณะความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ศึกษาลักษณะของผู้เรียนที่มีลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองในระดับสูงจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 14 คน โดยแบบถามชุดที่ 1 ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญที่สุด 10 ประการที่สามารถวัดได้ของผู้เรียนที่มีลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองสูง ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดที่ 1 ถูกนำมาประมวลเข้าด้วยกันและสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามชุดที่ 2 ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนประเมินลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองที่ประมวลมาได้ว่า เป็นลักษณะที่สำคัญและจำเป็นที่จะต้องมีในตัวผู้เรียนด้วยการนำตนเองมากน้อยเพียงใด จากนั้นนำอันดับของการประเมินมาสร้างเป็นแบบสอบถามชุดที่ 3 ซึ่งแสดงค่ามัธยฐาน ค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 และ 75 ของอันดับการประเมินแต่ละคุณลักษณะและส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาอีกครั้ง และหากผู้เชี่ยวชาญคนใดประเมินค่าในการเก็บข้อมูลครั้งที่ 2 แตกต่างไปจากคำตอบร้อยละ 50 ของกลุ่ม จะต้องให้เหตุผลของการประเมินนั้น ลักษณะของการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองที่ได้จากการเก็บข้อมูลจะถูกนำมาวิเคราะห์อีกครั้งและนำมาสร้างเป็นแบบวัดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-Directed Learning Readiness Scale-SDKRS) ในลักษณะของแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 41 ข้อ โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 307 คน และนำคำตอบที่ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อและประมาณค่าพารามิเตอร์ของแบบวัดได้ค่าความเที่ยง .87 โดยผู้ตอบแบบวัดจะให้ข้อมูลในลักษณะที่เป็นการรายงานตนเองว่าเห็นด้วยกับข้อความ

ในแบบวัดในระดับใด ข้อความในแบบวัดประกอบด้วยข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ ซึ่งครอบคลุมลักษณะความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง 8 ด้านได้แก่

1. เปิดโอกาสในการเรียนรู้ หมายถึง เป็นผู้นำที่มีความสนใจ ในการเรียนรู้มากกว่าผู้อื่น ชอบการมีความคิดริเริ่ม มีความรักในการเรียนรู้และต้องการเรียนต่อไปเรื่อยๆ ชอบศึกษาค้นคว้า จากแหล่งความรู้ต่างๆ มีความพยายามในการทำความเข้าใจกับปัญหาที่มีความกำกวม ยอมรับ ฟังคำวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับความผิดพลาดของตนเอง และมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ของตนเอง

2. มีมโนคติของตนเองในด้านการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ หมายถึงการเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นว่าสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ สามารถจัดแบ่งเวลาสำหรับการเรียนรู้ได้ มีวินัยในตนเอง รู้ความต้องการเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง และสามารถหาวิธีการเรียนรู้ได้ ยอมรับว่าตนเองเป็นผู้ที่ใฝ่รู้อยู่เสมอ

3. มีความคิดริเริ่มในการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความพยายามในการทำความเข้าใจกับปัญหาที่ยาก รู้ความต้องการในการเรียนรู้ของตนเอง ชอบการมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ มีความเชื่อมั่นที่จะทำงานตามลำพัง รักการเรียนรู้ รู้แหล่งข้อมูลที่จะไปค้นคว้า สามารถวางแผนการทำงานของตนเองได้ และมีความคิดริเริ่มในการเริ่มโครงการใหม่ๆ

4. มีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ของตนเอง หมายถึง การเป็นผู้ที่รู้ความสามารถในการเรียนของตนเองว่าเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพในระดับกลางหรือระดับสูง พร้อมทั้งจะเรียนรู้เรื่องที่ตนสนใจทุกเรื่องแม้ว่าจะเป็นเรื่องที่ยาก ชอบค้นคว้าชอบที่จะเป็นผู้จัดการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ของตนเอง และรู้ความก้าวหน้าในการเรียนของตนเอง

5. มีความรักในเรียนรู้ หมายถึง เป็นผู้ชื่นชมผู้ที่เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ มีความใฝ่รู้สูงกับการศึกษาค้นคว้า

6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง เป็นผู้ที่อดทนต่อความกำกวม มีความใฝ่รู้และชอบสถานการณ์การเรียนรู้ที่ทำทาย ชอบทดลองวิธีการเรียนรู้ใหม่ๆ

7. มองอนาคตในแง่ดี หมายถึง เป็นผู้ที่ต้องการเรียนรู้ไปตลอดชีวิต ชอบคิดเกี่ยวกับเรื่องในอนาคต และมองว่าปัญหาเป็นสิ่งที่ทำทายไม่ใช่สิ่งที่จะทำให้หยุดเรียน

8. สามารถใช้ทักษะในการแสวงหาความรู้และทักษะการแก้ปัญหา หมายถึง การเป็นผู้ที่มีทักษะพื้นฐานในการศึกษาหาความรู้ และมีทักษะในการแก้ปัญหา

หลังจากนั้น Guglielmino (1977) ได้ปรับปรุงแบบวัดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองซึ่งเดิมมี 41 ข้อ เป็น 58 ข้อ ซึ่งแบบวัดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตนเองของ

Guglielmino ฉบับนี้เป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับว่ามีความเที่ยงและความตรงมาก จึงมีการนำไปใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองอย่างกว้างขวาง

Oddi (1984,1986) ได้ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของผู้เรียนที่มีการศึกษาต่อด้วยตนเองจากเอกสาร งานวิจัยต่างๆ จากนั้นนำมาจัดแบ่งกลุ่มตามลักษณะที่เป็นลักษณะสำคัญของผู้เรียนที่ศึกษาต่อเนื่องด้วยตนเองออกเป็น 3 ด้านโดยในแต่ละด้านจะประกอบด้วยลักษณะที่ตรงข้ามกันดังนี้

1.แรงขับภายในกับแรงขับภายนอก (Proactive Drive versus Reactive Drive)

ผู้เรียนที่เรียนด้วยแรงขับภายในมีลักษณะสำคัญ คือ มีพฤติกรรมการควบคุมตนเองมีความเชื่อมั่นและเห็นคุณค่าของตัวเองในระดับสูง มีความคิดริเริ่มและดำเนินการในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป้าหมายในระดับสูงผู้เรียนที่เรียนด้วยแรงขับภายนอกมีลักษณะสำคัญคือ มีการเรียนรู้โดยแรงขับภายนอก มีแนวโน้มที่จะเลิกเรียนเมื่อประสบปัญหาในการเรียน และมีความเชื่อมั่นในตนเองในระดับต่ำ

2.การเปิดโอกาสในการเรียนรู้กับการปิดกั้นโอกาสในการเรียนรู้ (Cognitive Openness Versus Defensiveness)

ผู้เรียนที่เปิดโอกาสในการเรียนรู้มีลักษณะสำคัญ คือ เปิดโอกาสในการทำกิจกรรมใหม่ๆ หรือยอมรับแนวคิดใหม่ๆ มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงและมีความอดทนต่อความกำกวมผู้เรียนที่ปิดกั้นโอกาสในการเรียนรู้มีลักษณะสำคัญคือ ไม่มีการปรับตัว กลัวความล้มเหลว และหลีกเลี่ยงที่จะทำกิจกรรมใหม่ๆ หรือไม่ยอมรับแนวคิดใหม่ๆ

3.การมุ่งมั่นต่อการเรียนรู้กับการไม่ใส่ใจต่อการเรียนรู้ (Commitment to Learning Versus Apathy or Aversion to Learning)

ผู้เรียนที่มุ่งมั่นต่อการเรียนรู้มีลักษณะสำคัญ คือ มีทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรมการเรียนที่หลากหลาย และชอบงานอดิเรกที่กระตุ้นให้เกิดการคิด ผู้เรียนที่ไม่ใส่ใจต่อการเรียนรู้มีลักษณะสำคัญ คือ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการเรียนและไม่เข้าร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้อื่นๆ

หลังจากที่ได้ข้อมูลมา (Oddi ได้สร้างแบบวัดลักษณะผู้เรียนที่มีการศึกษาต่อเนื่องด้วยการนำตนเองขึ้น ประกอบด้วยข้อความจำนวน 100 ข้อ ซึ่งครอบคลุมลักษณะของผู้เรียนทั้ง 3 ด้านจากน่านำเครื่องมือออกทดลองใช้และปรับแก้ไขจนกระทั่งเหลือแบบวัดจำนวนเพียง 24 ข้อ ได้ค่าความเที่ยง .89

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเรียนรู้แบบนำตนเองของผู้เรียน การศึกษาต่อเนื่องสายอาชีพ ในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งการดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอน โดยขั้นตอนแรกเป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของผู้เรียนการศึกษาต่อเนื่องสายอาชีพ ขั้นตอนที่สอง เป็นการพัฒนาแบบวัดการเรียนรู้ด้วยการตนเอง

รัชนีพร ยันตะบุศย์ (2546) ได้สร้างแบบทดสอบวัดคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเอง สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แบ่งการดำเนินการเป็น 4 ขั้นตอน

สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความพร้อมในการเรียนรู้แบบนำตนเองโดยพัฒนา จากแบบวัดความพร้อมในการเรียนรู้แบบนำตนเอง ของพรชูลี อาชวอำรุง (2547) และปทีปเมธา คุณวุฒิ และพันธ์ศักดิ์ พลสารมย์ (2545) ที่ได้พัฒนาจากแบบวัดความพร้อมในการเรียนรู้แบบนำตนเอง (Self-Directed Learning Readiness Scale-SDLRS) ของ Guglielmino (1977) เนื่องจากผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าม็องค์ประกอบของการเรียนรู้แบบนำตนเองที่ชัดเจน เหมาะสม รวมทั้งยังเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมมากทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ นอกจากนี้ในงานวิจัยทั้งสองเรื่องนั้นได้ใช้แบบวัด SDLRS กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตในระดับบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยในครั้งนี้อีกด้วย

สมรรถนะในการทำงาน และสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกัน วิทยาศาสตร์

ความหมายของสมรรถนะ (Competency) นั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายอย่างด้วยกัน ได้แก่

Se-Ed's Modern English-Thai Dictionary (วิทย์ เทียงบุญธรรม, 2541) ได้ให้ความหมายของคำว่า Competency ไว้ว่า ความสามารถ อำนาจ ความพอเพียง ซึ่งตรงกับภาษาไทยว่า สมรรถนะและสมรรถภาพ หมายถึง ความสามารถ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2525) ดังนั้น จึงให้ถือว่าคำสองคำนี้มีความหมายเดียวกัน

นักศึกษาหลายท่านทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับสมรรถภาพ วิชา วิชา เช่น กู๊ด (Good, 1973) ได้ให้ความหมายว่า สมรรถภาพเป็นความสามารถในการประยุกต์ หลักการและเทคนิควิธีการในสาขาวิชานั้น ให้เข้ากับสถานการณ์ปฏิบัติจริง (กรรณิการ์ บารมี, 2539)

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2542) ได้กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency Based Management : CBM) ว่า สมรรถนะอาจจะมีความหมายถึง กลุ่มของ ความรู้ความสามารถและประสิทธิผล คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการ ปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะ ความรู้ความสามารถ ทักษะคนดี บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือ พฤติกรรมของผู้มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในการทำงานหนึ่งๆ

กมล สุดประเสริฐ และคณะ (2526) ได้ให้ความหมายสมรรถภาพไว้ว่า หมายถึง คุณสมบัติที่เป็นผลมาจากความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ เจตคติ และอุปนิสัย หรือบุคลิกภาพ ซึ่งเป็น ผลทำให้เกิดความสามารถในการทำพฤติกรรมต่างๆ ที่พึงปรารถนาได้

วีรพล อารวรรณ (2528) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถภาพ หรือ ความสามารถของแต่ละบุคคล อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ สำหรับสมรรถภาพของครูจะหมายถึง ความรู้ ความสามารถ ความ เข้าใจ ทักษะ และความชำนาญ ที่บุคคลผู้เป็นครูพึงมีอย่างเพียงพอและสามารถแสดงออกมา เพื่อให้การเรียนการสอนบรรลุเป้าหมาย

“Competency หมายถึง ทักษะ ความรู้ และความสามารถ หรือ พฤติกรรม (Skills, Knowledge and Attributes) ของบุคคลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง กล่าวคือ “ในการ ทำงานอย่างหนึ่งๆ เราต้องรู้อะไร” เมื่อมีความรู้หรือ ข้อมูลแล้ว เราต้องรู้ว่าจะทำมันๆ อย่างไร” และ “เราควรมีพฤติกรรมหรือ คุณลักษณะเฉพาะอย่างไร จึงจะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ” สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่าคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของ บุคลากรในองค์กรนั้นเป็นอย่างไร” (เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, 2542)

“Competency เป็นสิ่งซึ่งแสดงคุณลักษณะและคุณสมบัติของบุคคล รวมถึง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่แสดงออกมา ซึ่งทำให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และ ประสิทธิภาพสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป” (ขจรศักดิ์ หาญณรงค์, 2542)

จากความหมายของสมรรถนะ (Competency) ที่หลายท่านได้แสดงไว้ นั้น อาจสรุปได้ว่า สมรรถนะคือ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยประกอบไปด้วยความรู้ ทักษะ และเจตคติ

วัตถุประสงค์สำคัญในการพัฒนาระบบสมรรถนะ (Competency) ก็เพื่อวิเคราะห์จัดทำ มาตรฐานความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานในตำแหน่งต่างๆ แล้วนำมาใช้ ประเมินความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งผลจากการประเมินนี้สามารถนำไปใช้ในระบบการ

บริหารงานบุคคลหลายๆ เรื่องได้แก่ การพัฒนาบุคลากร การค้นหาและให้การดูแลผู้มีความสามารถสูง เป็นต้น

หากจะกล่าวถึงประโยชน์ของการนำเอาระบบสมรรถนะ (Competency) มาใช้ อาจแบ่งออกได้เป็น 4 ประการด้วยกัน ได้แก่

1. ช่วยให้การพัฒนาความสามารถบุคลากรมีทิศทางและความต่อเนื่อง
2. ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเองมากขึ้น
3. ทำให้การวัด ประเมินความสามารถของบุคลากรมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
4. เป็นการส่งเสริมผู้มีความสามารถ

องค์ประกอบของสมรรถนะ

สมรรถนะจะมี 2 องค์ประกอบใหญ่ๆ ได้แก่ ความสามารถหลัก (Core Competency) และความสามารถที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน (Functional Competency)

ความสามารถหลัก (Core Competency) ได้แก่

1. ความเชี่ยวชาญในงาน (Expertise) คือ การนำความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และเทคโนโลยี มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมี วิจารณญาณ เพื่อสร้างความสำเร็จ และปรับปรุงผลการดำเนินงานให้แก่ธุรกิจ โดยรวม

2. ความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ (Achievement Orientation) คือ ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ ทำงานให้ดียิ่งขึ้น ทำงานให้ได้เกินเป้าหมาย ตลอดจนปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นด้วย

3. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต และมีคุณธรรม (Honesty & Integrity) คือ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต โปร่งใส ตรงไปตรงมา ตลอดจน ปฏิบัติตามนโยบาย ข้อบังคับ กฎระเบียบ จรรยาบรรณขององค์การโดยเคร่งครัด

4. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Accountability) คือ ความสำนึกในบทบาท หน้าที่ มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป็นไปตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่ออกมา ไม่ว่าจะดีหรือไม่ ตลอดจนสามารถรับการตรวจสอบและชี้แจงเหตุผลในการทำงานเพื่อให้เกิดความโปร่งใส

5. ความรู้ทางธุรกิจ (Business Knowledge) คือ ความเข้าใจธุรกิจขององค์การ และสามารถเชื่อมโยงกับงานในหน้าที่ ตระหนักในสถานการณ์ทางธุรกิจ สภาพแวดล้อม ปัจจัยต่างๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทโดยรวม ตลอดจนนำความรู้ความเข้าใจดังกล่าวมาประกอบการตัดสินใจเพื่อพัฒนาศักยภาพและความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัท

6. ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน (Flexibility and Adaptability) คือ ความสามารถในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการทำงานให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับสถานการณ์ที่หลากหลาย ตลอดจนเปิดใจกว้างรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างและนำมาปรับใช้ โดยตั้งอยู่บนหลักการที่เหมาะสม

7. ความใฝ่รู้ (Personal Mastery) คือ ความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติมตลอดเวลา ตลอดจนนำความรู้ที่นำมาพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนเอง และขององค์กรโดยรวม

8. ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ ความกล้าที่จะปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้อง กล้าเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ กล้าที่จะตัดสินใจแก้ไขปัญหา และแสดงความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิด ตลอดจนสามารถจูงใจและสร้างการยอมรับในหมู่ผู้ใต้บังคับบัญชา อันส่งผลให้เกิดทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

9. การทำงานเป็นทีมและการประสานงาน (Teamwork and Cooperation) คือ ความยินดีที่จะร่วมปฏิบัติงานกับผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ยอมรับในคุณค่าของผู้ร่วมทีม เพื่อสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้เกิดขึ้น อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน

10. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ ทักษะในการรับรู้และจับประเด็นจากการที่ฟังและการอ่าน ตลอดจนการถ่ายทอดเผยแพร่แนวความคิด นโยบาย และแผนงาน ตลอดจนวัตถุประสงค์หลักของหน่วยงาน หรือบริษัทไปยังผู้ร่วมงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยการพูด การเขียน และการนำเสนอ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ตลอดจนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรม สร้างแรงจูงใจผู้ร่วมงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้บรรลุสำเร็จ

ความสามารถที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน (Functional Competency) ได้แก่ ความสามารถของบุคลากรที่แต่ละฝ่าย/สำนักงาน ได้จัดทำ Functional Competency ของตนเอง ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามความจำเป็นของงาน พนักงานจะได้รับการชี้แจงว่ามีรายละเอียดอย่างไรบ้าง และสามารถที่จะศึกษาได้จากคู่มือที่แต่ละหน่วยงานมีอยู่

กล่าวโดยสรุป หมายถึง ทักษะ ความรู้ และความสามารถ หรือ พฤติกรรม (Skills, Knowledge and Attributes) ที่เรียกว่า สมรรถนะ สามารถช่วยพัฒนาวิชาชีพ ของบุคคลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานช่วยให้องค์กรทราบว่าคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของบุคลากรในองค์กรนั้น ซึ่งในที่นี้ ก็จะถูกนำมาใช้ในการพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ได้ถูกกำหนดขึ้นตามโปรแกรมการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น

สมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

สมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) การประกอบอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยประกอบไปด้วย สมรรถนะในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. **สมรรถนะทางด้านความรู้** หมายถึง ความสามารถของตัวแทนในความรอบรู้เรื่องทฤษฎี หลักการ เงื่อนไขความคุ้มครอง และผลิตภัณฑ์ต่างๆ ในการประกันวินาศภัย จนสามารถนำไปถ่ายทอดความรู้และเสนอการบริการในการประกันวินาศภัย ให้กับประชาชนที่สนใจทำประกันวินาศภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม โดยมาจากกระบวนการและขั้นตอนในการเรียนรู้ตามสภาพจริง ซึ่งประกอบไปด้วยความรู้ ในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย และด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของ การประกันวินาศภัย

2. **สมรรถนะทางด้านทักษะ** หมายถึง ความสามารถที่ฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ ในการให้บริการ การสื่อสาร การให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาและการปฏิบัติงานด้านการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และตอบสนองความเสียหายของผู้เอาประกันวินาศภัยได้ในทุกด้าน ซึ่งก็คือทักษะด้านแนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จักลูกค้าและการให้คำแนะนำด้านประกันวินาศภัย

3. **สมรรถนะทางด้านทัศนคติ** หมายถึง ความรู้สึกรู้ทางบวกที่มีต่อวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ต่อลักษณะงานที่ทำ ต่อองค์กร และต่ออุตสาหกรรมประกันวินาศภัย ส่งเสริมวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย และดำรงตนให้เป็นตัวอย่างในการมีจรรยาบรรณวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย เพื่อ สร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือในธุรกิจประกันวินาศภัยให้เป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชนและสังคม ซึ่งก็คือ ทัศนคติในด้านจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ

ตอนที่ 4 การพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2551) ได้ให้ความหมายของวิชาชีพ โดยเริ่มจาก ความหมายของ “อาชีพ” และ “วิชาชีพ” ไว้ดังนี้

อาชีพ หมายถึง การทำมาหากิน ทำธุรกิจตามความชอบหรือความถนัด ซึ่งอาจจะได้ค่าตอบแทนเป็นค่าจ้าง หรือเงินเดือน ซึ่งเป็นโปรแกรมการดำรงชีพของมนุษย์ในสังคม การที่บุคคลประกอบอาชีพ จะทำให้ได้มาซึ่งค่าตอบแทนหรือ รายได้ เพื่อใช้จ่ายในการดำรงชีวิต อาชีพ

ทั้งหลายมีรายได้แตกต่างกัน เช่น เป็นลูกจ้างจะได้ค่าตอบแทนในโปรแกรมเงินเดือน อาชีพค้าขาย หรือประกอบกิจการส่วนตัว หรือการลงทุนจะได้ค่าตอบแทนในโปรแกรมกำไร

วิชาชีพ มาจากการสนธิของคำว่า “วิชา” กับ “อาชีพ” วิชาชีพประกอบด้วยคำว่า อาชีพกับวิชา และอาชีพทุกอาชีพไม่ได้รับการยอมรับว่าเป็นวิชาชีพทั้งหมด มีเพียงบางอาชีพเท่านั้นที่ถือว่าเป็นวิชาชีพ คือต้องเป็นอาชีพที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถหรือ ความเชี่ยวชาญเป็นการเฉพาะเท่านั้น เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เกษัชกร วิศวกร สถาปนิก ผู้ตรวจสอบบัญชี หนายความ ตูลาการ ผู้สอน เป็นต้น

สำหรับคำว่า วิชาชีพ (Profession) พระเจ้าวรวงศ์เธอกรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ ทรงแปลคำศัพท์ “Profession” ว่า “อาชีพ-ปฏิญาณ” (อาชีพ + คำปฏิญาณ) เพราะสภาพอันแท้จริงแห่งวิชาชีพ คือ กราบญานตนต่อสรรพสิ่งศักดิ์สิทธิ์ว่า จะประกอบอาชีพตามธรรมเนียม ซึ่งมีวางไว้เป็นบรรทัดฐาน อาชีพปฏิญาณในขั้นต้น ได้แก่ วิชาชีพของนักบวชซึ่งต้องเคร่งครัดในระเบียบวินัยที่บังคับไว้และต่อมาคือ นักกฎหมาย แพทย์ เกษัชกร ฯลฯ ซึ่งจัดองค์กรควบคุมกันเอง มีวินัยและจริยธรรมอันเคร่งครัด

สรุป วิชาชีพเป็นอาชีพที่ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญเป็นการเฉพาะหรือ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้สติปัญญา ตลอดจนความรับผิดชอบส่วนตัวสูง ในการตัดสินใจเลือกปฏิบัติงานให้ถูกต้อง มากกว่าการใช้แรงงานหรือสมรรถนะทางกาย สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน เป็นระบบมุ่งเน้นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเป็นสำคัญ และมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ตลอดจนมีองค์กรวิชาชีพคอยดูแล ควบคุมคุณภาพมวลสมาชิก

ความแตกต่างของ “อาชีพ” กับ “วิชาชีพ”

อาชีพ คือ การทำมาหากินเพื่อเลี้ยงชีพ แต่ “วิชาชีพ” เป็นอาชีพประเภทหนึ่งซึ่งได้รับการเคารพยกย่องจากสังคมมากกว่าการทำมาหากินโดยทั่วไป การเคารพยกย่องนี้อาจแสดงออกด้วยการจ่าย ค่าตอบแทนที่สูงกว่า หรือให้เกียรติยกย่องมากกว่า อาชีพ และเหตุที่วิชาชีพ ได้รับการยกย่องมากกว่าอาชีพ ก็เพราะองค์ประกอบหรือมาตรฐานที่สำคัญสองประการคือ ต้องมีทั้งวิชาความรู้ขั้นสูง และความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ

1. ต้องมีวิชาการขั้นสูง คำว่า วิชาชีพ มาจากคำว่า วิชา + วิชาชีพ คือ ผู้ประกอบวิชาชีพต้องมีวิชาการหรือ ความรู้ขั้นสูง และ ต้องทำเป็นอาชีพประจำหรือเป็นเวลานาน ซึ่งต้องมีการเรียนรู้และฝึกหัดจนกว่าจะมีความรู้ ความสามารถที่จะปฏิบัติวิชาชีพได้ เช่น วิศวกรที่คำนวณแบบ

และควบคุมการก่อสร้างตึก ต้องใช้เวลาเรียนรู้ และฝึกหัดกันในระดับมหาวิทยาลัย ต่างจากช่างปูน ช่างไม้ เพราะไม่ต้องอาศัยวิชาการความรู้ขั้นสูง อาชีพช่างปูน ช่างไม้ต้องการทักษะความชำนาญ หรือฝีมือมากกว่าความรู้ทางวิชาการ

2. ต้องมีความรับผิดชอบในวิชาชีพ การมีหลักวิชาการความรู้ขั้นสูงอย่างเดียว ก็ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้อาชีพหนึ่งกลายเป็นวิชาชีพได้ การจะเป็นวิชาชีพอย่างแท้จริงผู้ประกอบการต้องใช้ความรู้ความสามารถในหน้าที่ของตนอย่างมีความรับผิดชอบ คือ หากไม่ปฏิบัติตาม อาจถูกองค์การหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพได้

ลักษณะสำคัญของวิชาชีพ ได้มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของวิชาชีพ ไว้ดังนี้

1. วิชาชีพเป็นงานเกี่ยวข้องกับการใช้สติปัญญา และความรับผิดชอบสูงในการตัดสินใจ หรือเลือกวิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้องมากกว่าการใช้แรงงานหรือสมรรถนะทางกาย
2. ต้องมีการให้การศึกษาอบรมแก่สมาชิกของอาชีพ เป็นระยะเวลาที่ยาวนาน ทั้งด้านความรู้ทั่วไปและความรู้เฉพาะด้าน ตลอดจนมีการฝึกปฏิบัติในวิชาชีพนั้นๆ
3. สมาชิกของอาชีพจะต้องมีอิสระและเสรีภาพในการปฏิบัติงาน ตามลักษณะงานอาชีพนั้นๆ
4. วิชาชีพจะต้องมุ่งเน้นให้บริการแก่สังคม หรือประโยชน์สาธารณะมากกว่าประโยชน์ของตนเองหรือเฉพาะกลุ่ม การทำงานหรือการพิจารณาใดๆ จะต้องคำนึงถึงประโยชน์สุขสังคม และให้ความเอื้อเฟื้ออารีแก่ผู้ที่มาใช้บริการ
5. หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบวิชาชีพ จะต้องได้รับการรับรองจากสังคม และเป็นที่ประจักษ์มีอยู่เพื่อช่วยแก้ปัญหาของมนุษย์
6. มีสมาคมวิชาชีพซึ่งเป็นศูนย์กลาง ในการกำหนดมาตรฐาน เพื่อสร้างเกณฑ์ในการเลือกบุคคลเข้าสู่วิชาชีพ และเป็นศูนย์กลางสำหรับความสัมพันธ์ของผู้ร่วมอาชีพเดียวกัน เพื่อรักษาผลประโยชน์ของอาชีพ
7. มีจรรยาบรรณ เพื่อเป็นแนวทางและเครื่องเหนี่ยวรั้งให้คนในอาชีพประพฤติปฏิบัติงานให้เหมาะสมตามลักษณะของวิชาชีพมากกว่าความต้องการของนายจ้าง

วิชาชีพ ของประเทศไทยเกิดขึ้นครั้งแรกในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เนื่องจากทรงปฏิรูปการปกครองและระบบราชการ ทำให้อาชีพราชการกลายเป็นวิชาชีพ

สรุปได้ว่า ลักษณะสำคัญของวิชาชีพ คือ มีหลักประพฤติปฏิบัติในหมู่คณะ อันประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เป็นบวกในวิชาชีพ รวมถึงการมีคุณธรรม และจริยธรรมของบุคคลในแต่ละกลุ่มวิชาชีพ เพื่อคงไว้ซึ่งความเชื่อถือและศรัทธาของสังคม และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

คุณลักษณะของตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2552) ได้กล่าวว่า ตัวแทนประกันวินาศภัย คือ คนสำคัญหรือทพหน้าของธุรกิจประกันวินาศภัยในการสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ และพวกเขามีส่วนสำคัญในการสร้างสรรค์ธุรกิจ หรือ จุดรั้งการเติบโตทางธุรกิจ และธุรกิจประกันวินาศภัยจะเติบโตอย่างมีคุณภาพได้ก็ต่อเมื่อมีตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีคุณภาพ และยึดมั่นในจรรยาบรรณ ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีต้องมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีความรักศรัทธาในวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย โดยมองเห็นถึงคุณประโยชน์ของการทำประกันวินาศภัย ว่ามีประโยชน์ในการวางแผนวินาศภัย เป็นส่วนสำคัญในการป้องกันความเสี่ยงและสร้างหลักประกันให้กับตนเองและครอบครัวเป็นการหาเจ้าภาพหรือผู้รับผิดชอบทาง “แพง” ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีต้องมีความเชื่อมั่นในระบบประกันวินาศภัย ด้วยการแสดงถึงทัศนคติที่ดีต่ออาชีพด้วยการทำประกันวินาศภัยตนเอง หากตนเองยังไม่ทำประกันวินาศภัยก็ยากที่จะชักจูงให้ผู้อื่นทำประกันวินาศภัยได้

2. มีความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยเป็นอย่างดี สามารถให้คำอธิบายชี้แจงสาระสำคัญของเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน ตลอดจนสามารถให้คำปรึกษาหารือแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างตรงไปตรงมา

3. มีความกระตือรือร้น ขยัน และอดทน ตัวแทนประกันวินาศภัยมืออาชีพต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย เป็นคนขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ และต้องกระตือรือร้น ในการทำงาน ขยัน และอดทน เพราะในการพบปะผู้มุ่งหวังอาจต้องมีความเพียรพยายามและต้องใช้ความอดทนสูง และตัวแทนที่ดีต้องรู้จักแสวงหาผู้มุ่งหวังอยู่เสมอ เพื่อเป็นการสร้างโอกาสในการขายประกันให้เกิดขึ้น

4. มีความซื่อสัตย์สุจริต ต่อผู้เอาประกันภัย บริษัทและวิชาชีพประกันภัย ในด้านผู้เอาประกันภัยต้องเสนอการประกันวินาศภัยที่เหมาะสมกับลูกค้า ทั้งในด้านประเภทของกรมธรรม์และวงเงินที่เหมาะสม มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ คือ ขายอย่างมีคุณภาพ ขายตามความเสี่ยงภัยของลูกค้า ให้บริการลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อถือเข้าใจ

5. มีบุคลิกภาพที่ดี ทั้งในด้านลักษณะท่าทาง น้ำเสียงในการสนทนา และการแต่งกายที่สุภาพ สะอาด ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะทำให้ผู้มุ่งหวังเกิดความเชื่อถือในตัวของแต่ละคน อันส่งผลต่อความเชื่อถือตามมา

6. มีทักษะที่ดี มีพัฒนาการตนเองอยู่เสมอ มีความสามารถในการขายและขยายตลาด ด้วยการแสวงหาผู้มุ่งหวังใหม่ และปรับปรุงแก้ไขเทคนิคการขาย ขยายตลาด โดยการออกตลาดสม่ำเสมอ เข้าฟังวิชาการและวิเคราะห์การขายสม่ำเสมอ เพื่อจะได้นำประสบการณ์ ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น มาเป็นบทเรียนในการสร้างความสำเร็จ ด้วยการเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส หรือเป็นตัวแทนประกันภัยมืออาชีพต่อไป

7. ความเป็นมิตรและเป็นผู้รอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ ตัวแทนประกันภัยที่ดีต้องเป็นคนอารมณ์ดี ยิ้มแย้ม เข้ากับทุกคนมีทัศนคติที่เป็นมิตรกับทุกคน เป็นนักฟังที่ดี ตลอดจนมีความรู้รอบตัวพอสมควร เพื่อที่เวลาสนทนากับลูกค้าเหตุการณ์สำคัญ และเป็นທີ່สนใจของสังคม

8. ต้องรู้จักวางแผน และแบ่งเวลาการทำงานให้เหมาะสม มีการวางแผนการทำงานอย่างมีระบบ มีความมุ่งมั่น มีระเบียบวินัยในตนเอง รู้จักวางแผนและแบ่งเวลาให้เหมาะสม ทั้งเวลาในด้านการพบผู้มุ่งหวังรายใหม่ การติดตามลูกค้ารายเก่า การบริการลูกค้า การเยี่ยมเยียนลูกค้า ตลอดจนการหารายชื่อของผู้มุ่งหวังรายใหม่

9. มีศิลปะในการพูด ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีไม่จำเป็นต้องพูดเก่ง แต่ต้องพูดเป็น ถูกต้อง และตรงไปตรงมา เพราะคำพูดจะเป็นส่วนสำคัญต่อความน่าเชื่อถือให้กับตนเอง

10. มีความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ตัวแทนประกันวินาศภัยเป็นวิชาชีพที่ต้องอาศัยความเชื่อถือศรัทธา และความสุจริตใจต่อกัน จึงต้องปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพอย่างเคร่งครัด

หน้าที่ความรับผิดชอบของตัวแทนประกันวินาศภัย

ความเติบโตของธุรกิจประกันวินาศภัย สิ่งสำคัญและขาดมิได้คือตัวแทนประกันวินาศภัย เนื่องจากธุรกิจประกันวินาศภัย เป็นธุรกิจที่ไม่มีสินค้าเป็นตัวตนหรือรูปลักษณะเหมือนกับสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไป การทำประกันวินาศภัยเป็นบริการอย่างหนึ่งที่จะต้องทำในรูปของสัญญา มีบุคคลสองฝ่าย ซึ่งคู่สัญญาจะต้องตกลงกันว่าจะให้อะไรแก่อีกฝ่ายหนึ่ง และอีกฝ่ายหนึ่งจะให้อะไรตอบแทน และในการทำสัญญาจะต้องมีตัวแทนประกันวินาศภัย ทำหน้าที่ในการชักนำให้ผู้เอาประกันภัยกับผู้รับประกันภัย ได้ตกลงทำสัญญากัน ตัวแทนประกันวินาศภัยมีหน้าที่หลัก คือ ทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจทำประกันภัย และจะต้องทำหน้าที่สนับสนุนการขายทั้งการไปติดต่อหรือเยี่ยมเยียนอย่างต่อเนื่อง และช่วยดำเนินการอำนวยความสะดวกหรือให้คำปรึกษาให้แก่ลูกค้า

ในสิ่งที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับงานขาย เช่น ให้คำปรึกษาในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า อาจสรุปหน้าที่และความรับผิดชอบได้ ดังนี้

1. ชักชวนบุคคลให้ทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทที่ตนสังกัด ตัวแทนประกันวินาศภัยมีหน้าที่ในการชักชวนบุคคลต่างๆ ให้ทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทที่ตนสังกัด
2. มีความรู้ ความเข้าใจ ในเงื่อนไขกรมธรรม์เป็นอย่างดี สามารถอธิบายและชี้แนะเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยตัดสินใจทำประกันตรงกับความต้องการที่แท้จริง และมีเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมกับรายได้
3. เมื่อรับเงินเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยแล้วต้องรีบนำส่งเข้าบริษัท โดยด่วน และเมื่อไปเก็บประกันภัยแล้ว ต้องรีบนำส่งเข้าบริษัทโดยเร็วที่สุด เพื่อความซื่อสัตย์สุจริตและภาพลักษณ์ที่ดีของอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย
4. ให้บริการที่ดีและสม่ำเสมอแก่ผู้เอาประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยมีหน้าที่ต้องให้บริการหลังการขายที่ดี ตามเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ เพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ และผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

หน่วยงานและองค์การที่เกี่ยวข้องกับตัวแทน

1. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นหน่วยงานอิสระของรัฐ สังกัด กระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ.2550 ทำหน้าที่แทน กรมการประกันภัยกระทรวงพาณิชย์ ในการควบคุม กำกับ ดูแล พัฒนา และส่งเสริมการประกันภัยของประเทศไทยให้ศักยภาพพร้อมแข่งขันกับต่างประเทศตลอดจนคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและผู้เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 กำหนดให้ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเป็นนายทะเบียน มีอำนาจในการอนุญาต หรือเพิกถอนใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย
2. สมาคมประกันวินาศภัย เป็นสมาคมของบริษัทประกันวินาศภัย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2510 มีวัตถุประสงค์ เพื่อประสานงานและสนับสนุน ส่งเสริมความร่วมมือ และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทประกันวินาศภัย ตลอดจนองค์กร และสถาบันที่เกี่ยวข้อง
3. สถาบันประกันภัยไทย เป็นสถาบันการศึกษาที่มุ่งให้ความรู้ด้านวิชาชีพประกันภัย แก่บุคคลที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจประกันภัย เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และความสามารถที่เหมาะสม

ผู้ทำหน้าที่กำกับตัวแทนประกันวินาศภัย

1. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) หน่วยงานของรัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง ที่ทำหน้าที่หลักในการกำกับ ควบคุม ดูแล พัฒนา และ ส่งเสริมการทำงานของตัวแทน โดยได้วางหลักเกณฑ์และแนวทางในการคัดกรองผู้ที่เข้าสู่ อาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ด้วยการกำหนดว่าผู้สมัครสอบทุกคนต้องทำข้อสอบในส่วนที่ เกี่ยวกับ “จรรยาบรรณ” ได้ถึงเกณฑ์ที่กำหนดก่อน จึงจะมีการตรวจข้อสอบในส่วนอื่นๆ ต่อไป แม้ จะไม่สามารถเป็นหลักประกันว่าผู้ที่สอบได้ใบอนุญาตทุกคนจะเป็นตัวแทนที่ยึดมั่นใน จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพได้อย่างแท้จริง แต่ก็เป็นการคัดสรรเบื้องต้น และเตือนให้ผู้เข้าสู่วิชาชีพ ได้ทราบว่าเมื่อเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยแล้วควรประพฤติตนอย่างไรให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อ ตนเอง ต่อผู้เอาประกันภัย ต่อบริษัทประกันภัย และต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ

2. ผู้ที่จะมีบทบาทสำคัญที่จะทำให้ผู้ที่มีอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย เป็นคนที่ยึดมั่นใน แนวทางจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพอย่างมั่นคงตลอดไป คือตัวผู้เอาประกันภัยนั่นเอง เพราะถ้าผู้เอา ประกันภัยทุกคนให้ความสนับสนุนด้วยการเลือกที่จะสมัครทำประกันวินาศภัย กับตัวแทนที่ปฏิบัติ ตนอยู่ในกรอบของจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ โดยไม่คำนึงถึงสิทธิประโยชน์อื่นๆ นอกเหนือจากที่ กำหนดในกรมธรรม์ หากมีตัวแทนคนใดเสนอผลประโยชน์พิเศษให้ก็ขอให้รับไว้พิจารณา แต่ไม่ เลือกที่จะทำสัญญา กับตัวแทนคนนั้น ด้วยวิธีนี้ตัวแทนที่มีจรรยาบรรณเหล่านั้น ก็จะค่อยๆ หด ไปจากวงการ และประโยชน์สูงสุดก็จะเกิดกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัยทั้งระบบ

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดี คือ ต้องมีสมรรถนะครบ ทั้งในด้าน ความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีความรัก และศรัทธาในอาชีพตน รวมถึงมีความรู้ ซื่อสัตย์ สุจริต พัฒนาตัวเองอยู่เสมอ ทันทต่อเหตุการณ์ รู้จักวางแผน สื่อสารอย่างถูกต้อง

ผลกระทบของการด้อยในวิชาชีพสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยต่อธุรกิจประกัน วินาศภัย

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, (2552) ได้ กล่าวถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นภายในธุรกิจประกันวินาศภัย ได้แก่

1. ผลกระทบต่อตนเอง ขาดซึ่งความน่าเชื่อถือ จากผู้ซื้อกรมธรรม์ ในทางตรงกันข้ามหาก ตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีความเป็นมืออาชีพ ย่อมแสดงถึงความเป็นมืออาชีพในวิชาชีพ ให้ได้ รับการยอมรับ ได้รับความศรัทธาเชื่อถือ มีเกียรติ มีคุณค่าต่อสังคม และตัวแทนที่ปฏิบัติดีลูกค้าเดิม ย่อมจะแนะนำลูกค้าใหม่ให้

2. ผลกระทบต่อเพื่อนร่วมอาชีพ ตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีความเป็นมืออาชีพ ย่อมแสดงถึงภาพลักษณ์ที่ดีในสังคม เช่น ไม่กล่าวร้ายทับถมกัน ไม่แก่งแย่งลูกค้ากัน มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ให้กัน มีความสามัคคี มีพลังเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

3. ผลกระทบต่อบริษัทผู้รับประกันวินาศภัย กับการพัฒนาวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีทำให้บริษัทมีตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีคุณภาพ ผลประกอบการของบริษัทก็จะเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน บริษัทก็จะได้รับความนิยมนอย่างสูงจากสังคม คนก็จะหลั่งไหลมาเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทมากยิ่งขึ้น ก็จะมีลูกค้าเพิ่มขึ้นไปด้วย

4. ผลกระทบต่อวิชาชีพ คือ การที่ตัวแทนประกันวินาศภัยมีความเป็นมืออาชีพ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ทำให้คนมองว่าตัวแทนประกันวินาศภัยเป็นวิชาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีคุณค่า ทำให้เป็นวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับจากสังคม

ผลกระทบที่เกิดขึ้นภายนอกธุรกิจประกันวินาศภัย ได้แก่

1. ผลกระทบต่อผู้เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยจะได้ตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีคุณภาพ คุณธรรมไว้บริการภรรยา มีความเข้าใจประโยชน์ของการทำประกันวินาศภัยอย่างถูกต้อง ได้ทำประกันวินาศภัยอย่างเหมาะสมกับความจำเป็นและงบประมาณที่จัดสรรได้ ทำให้ผู้เอาประกันภัยวินาศภัยได้รับประโยชน์สูงสุดจากการทำประกันวินาศภัย

2. ผลกระทบต่อสาธารณชนหรือสังคม เมื่อตัวแทนประกันวินาศภัยมีจรรยาบรรณที่ดี ย่อมทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อวิชาชีพ ต่อธุรกิจประกันวินาศภัย ยังผลให้ประชาชนทำประกันวินาศภัยเพิ่มขึ้นทำให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้เพิ่มขึ้น สังคมก็มีความมั่นคงทางการเงินเพิ่มขึ้น ทั้งเป็นการประหยัดงบประมาณแผ่นดิน สามารถนำงบประมาณที่ใช้ในด้านสวัสดิสังคมไปใช้ในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงรุกมากขึ้น อันเป็นผลดีต่อประเทศโดยรวม

ตัวแทนประกันวินาศภัย จะต้องดำเนินชีวิตตามครรลองครองธรรมที่ดี คือ ต้องประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม ประเพณีอันดีงาม โดยประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรมแห่งศาสนา ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดียังต้องมีการยึดถือประเพณีอันดีงามเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ โดยจะต้องประพฤติปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อบริษัทที่สังกัดและผู้เอาประกันภัย การปฏิบัติตนดังกล่าวจะทำให้ตัวแทนประกันวินาศภัยได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจต่อลูกค้า จะทำให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ

นอกจากนี้ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีจะต้องดำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ คำว่า “อาชีพปฏิญาณ” หมายถึง การที่ผู้ประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย

จะต้องปฏิญาณต่อวิชาชีพ กล่าวคือ ตัวแทนประกันวินาศภัยจะต้องละเว้นไม่ปฏิบัติสิ่งใดๆ อันอาจทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงของสถาบันประกันวินาศภัยและบริษัทประกันภัย ดังเช่นกรณีตัวแทนประกันวินาศภัย ย้ายไปสังกัดบริษัทประกันภัยอื่น โดยกล่าวหาว่าบริษัทประกันภัยที่ตนสังกัดเดิมมีฐานะการเงินที่ไม่มั่นคง

หากตัวแทนประกันวินาศภัยทุกคน สามารถประพฤติตนตามจรรยาบรรณที่กล่าวมาได้ จะทำให้อาชีพนี้เป็นวิชาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี สามารถสร้างคุณประโยชน์แก่ผู้เอาประกันภัย สังคม และประเทศชาติได้

กล่าวโดยสรุป วิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ได้ถูกกำหนดขึ้นตามหลักวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงของวิชาชีพนั้นๆ ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพยึดถือปฏิบัติ โดยมีเป้าหมายอยู่ที่การพัฒนาตนเองและวิชาชีพ ให้เจริญก้าวหน้าเป็นที่ยอมรับในวิชาชีพ และสังคม

ตอนที่ 5 กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม

จากการศึกษาประวัติศาสตร์ในสมัยต่างๆ พบว่ามนุษย์จะอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม และกลุ่มมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เป็นอย่างมาก ก็คือ ครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มผู้ร่วมงานและกลุ่มสังคม การเกิดกลุ่มจะต้องมีบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป และบุคคลที่รวมกันนั้นจะต้องมีวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายร่วมกัน มีการติดต่อเกี่ยวข้องกัน มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีผลประโยชน์ร่วมกัน มีความพอใจ มีการยอมรับ เคารพในความคิดซึ่งกันและกัน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีความรับผิดชอบที่กระทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การรวมกลุ่มของบุคคลจะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้กลุ่ม ซึ่งได้ให้ความหมายของกระบวนการกลุ่มไว้ ดังนี้

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2528) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้กลุ่มว่า หมายถึง การใช้กลุ่มในการแก้ไขปัญหาหรือ กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกัน โดยการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ด้วยการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง และใช้วิถีวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เรียนและสมาชิกในกลุ่มซึ่งเกิดขึ้นในขณะนั้น

สุนีย์ เกียรติแก้ว (2534) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้กลุ่มว่า หมายถึงกลุ่มที่มีการจัดระบบไว้อย่างดี โดยคำนึงถึงลักษณะของสมาชิกภายในกลุ่ม วิธีการดำเนินงานของกลุ่ม ผู้นำกลุ่ม และบรรยากาศภายในกลุ่ม สิ่งเหล่านี้เมื่อประกอบกันจะเป็นอำนาจและพลัง ที่มีผลทำให้กลุ่มดำเนินงานได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

โคลน์ (1972) ได้ให้ความหมายของการเรียนกลุ่มไว้ว่า เป็นการช่วยให้ สมาชิกเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี ส่งเสริมให้สมาชิกสามารถเปลี่ยนวิธีการดำรงชีวิต ความ เชื่อ เจตคติ ซึ่งจะ เป็นผลจากการสนับสนุนภายในกลุ่ม และจากการที่สมาชิกได้แสดงความรู้สึก และความคิดเห็นซึ่ง มีประสบการณ์มาก่อน

สรุปได้ว่า การเรียนกลุ่ม หมายถึง กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีการ แก้ปัญหา ร่วมกัน มีการตัดสินใจ มีการพัฒนาทางด้านความรู้ ทักษะคติ พฤติกรรม และการ แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ โดยสมาชิกจะมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายของกลุ่ม ที่วางไว้ ร่วมกัน และเป้าหมายนั้นจะเป็นเป้าหมายของสมาชิกแต่ละคนภายในกลุ่มด้วย การให้ความรู้โดยใช้กระบวนการเรียนรู้กลุ่ม เป็นการให้ความรู้แบบกลุ่มย่อย ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการ อภิปรายกลุ่ม เพื่อ ประโยชน์ในการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะคติ แนวคิด นอกจากนี้ยังทำให้สมาชิกภายใน กลุ่มได้แก้ปัญหาร่วมกัน และได้ทราบความคิดเห็นของคนอื่น ตลอดจนถึง ความคิดออกมาเป็น การกระทำ ส่งเสริมให้สมาชิกเปลี่ยนวิธีการดำรงชีวิตและความเชื่อต่าง ๆ ไป ในทิศทางที่ถูกต้อง และจากเหตุผลข้างต้นทำให้การเรียนกลุ่มสามารถนำมาช่วยส่งเสริมให้เกิดการสร้างสมรรถนะ วิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การนำการเรียนรู้ออกมาใช้เป็นพื้นฐานในการสนับสนุน ใ้บุคคลมีพฤติกรรมไปใน ทิศทางที่ต้องการ สามารถนำมาเป็นวิธีการในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ 3 ประการดังนี้ บุญ เยี่ยม ตระกูลวงษ์ (2528)

1. เป็นตัวกลางการเปลี่ยนแปลง หมายถึงว่า กลุ่มนั้นเป็นตัวการสำคัญที่มีอิทธิพลต่อม สมาชิก และสามารถทำให้สมาชิกในกลุ่มเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้
2. เป็นเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง หมายถึงว่า ต้องการให้สมาชิกของกลุ่มนั้นทั้ง กลุ่ม เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั่นเอง
3. เป็นตัวนำในการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมหลายอย่างของมนุษย์เปลี่ยนแปลงก็ต่อเมื่อ เข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลงนั้น

องค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 10 ประการ ได้แก่ สุวนีย์ เกียวกิ่งแก้ว (2533)

1. การให้ความหวัง (Installing of Hope) บุคคลจะได้รับทราบถึงผลประโยชน์ที่เขาจะ ได้รับจากการเข้าร่วมกระบวนการกลุ่ม บุคคลที่เคยท้อแท้ หหมดหวังในชีวิตก็จะเกิดความหวังขึ้น ใหม่ว่าเขาอาจจะมีชีวิตที่ดีขึ้น เมื่อได้โอกาสได้เข้ากระบวนการกลุ่ม เขาจะเห็นสมาชิกในกลุ่มมี

การพัฒนาขึ้นในทางที่ดี เขาจะรู้สึกว่ามีผู้ห่วงใยและคอยช่วยเหลือเขา และในที่สุดก็จะเกิดความหวังว่าเขา จะมีการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดี

2. การได้อยู่ในกลุ่ม (Universality) การที่บุคคลเข้าร่วมการเรียนกลุ่ม ทำให้เขา ตระหนักว่าบุคคลอื่นมีปัญหาที่ยากในชีวิตประจำวันเหมือนกัน ความรู้สึกที่ว่าตนเองมีความทุกข์ก็จะลดลง แต่จะเกิดความรู้สึกขึ้นใหม่ นั่นก็คือ เขายังมีเพื่อนที่มีความทุกข์และมีปัญหา เช่นเดียวกัน

3. การให้ข้อเสนอแนะ (Imparting of Information) การเข้าร่วมกระบวนการกลุ่ม ทำให้สมาชิกในกลุ่มได้รับความรู้เกี่ยวกับปัญหาชีวิต ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากสมาชิกในกลุ่มโดยมีผู้นำกลุ่มเป็นผู้กระตุ้น และนำกลุ่มให้เกิดบรรยากาศแบบนี้

4. การให้การสนใจผู้อื่น (Altruism) กระบวนการกลุ่มทำให้สมาชิกในกลุ่มรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าขึ้น เพราะได้มีโอกาสประคับประคองจิตใจ ให้ข้อเสนอแนะ ให้กำลังใจ ให้ข้อคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิกคนอื่น ๆ ได้แลกเปลี่ยนปัญหากับผู้อื่น ผู้ที่เคยหมกมุ่นกับตนเองมาก ๆ ก็ จะเริ่มสนใจและใส่ใจผู้อื่นมากขึ้น

5. การเรียนรู้ทางสังคม (Development of Socializing Techniques) การเข้าร่วม การเรียนกลุ่ม ทำให้บุคคลได้มีโอกาสเรียนรู้ทักษะทางสังคม จากการได้สนทนากับผู้อื่นจาก การฟัง และการสังเกตดูสมาชิกคนอื่น ๆ ผู้ที่มีปัญหาทางด้านการเข้าสังคม ก็จะเริ่มตระหนักถึง ปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหามีอยู่ เช่น สมาชิกในกลุ่มที่ไม่ตระหนักว่าเหตุใดคนอื่นหลีกเลี่ยง ไม่สมาคมกับตน ก็ จะพบกับความจริงในกลุ่มว่าท่าทางหึงและพุดดูถูกคนอื่น ทำให้คนอื่น ๆ หลีกเลี่ยงที่จะสมาคมด้วย

6. การเลียนแบบพฤติกรรมที่ดี (Imitative Behavior) การเอาแบบอย่างที่ดีงาม ผู้นำ กลุ่มจะเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับสมาชิกภายใน และสมาชิกจะลอกเลียนแบบโดยไม่รู้สึกตัว

7. การเรียนรู้การอยู่ร่วมกัน (Interpersonal Learning) การเรียนรู้ในการอยู่ร่วมกันของสมาชิกภายในกลุ่ม บุคคลผู้ซึ่งมีปัญหาด้านมนุษยสัมพันธ์ก็จะได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับคนอื่น ๆ ใหม่ ได้มีโอกาสแก้ไขความรู้สึกที่เขามีต่อตนเอง

8. การตอบสนองของกลุ่มซึ่งมีลักษณะคล้ายครอบครัว (Corrective Recapitulation of the Primary Family Group) กระบวนการกลุ่มมีลักษณะหลายอย่างคล้ายครอบครัว มีผู้นำกลุ่มเป็น หัวหน้าคล้ายหัวหน้าครอบครัวที่มีอำนาจ สมาชิกคนอื่น ๆ เป็นเหมือนพี่น้องที่ต้องอาศัยพึ่งพา ผู้นำกลุ่ม คล้ายสมาชิกในครอบครัวที่ต้องพึ่งพาอาศัยพ่อแม่ และการที่ผู้นำกลุ่มให้การช่วยเหลืออย่างถูกต้อง จะทำให้กลุ่มเกิดการเรียนรู้ใหม่และผลทำให้เขาเกิดการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

9. ความกลมกลืนภายในกลุ่ม (Group Cohesiveness and Group Attendant) การเข้าร่วมกระบวนการกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ และความสามัคคีกลมเกลียวที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่ช่วยให้กลุ่มมีความสามัคคี สมาชิกจะรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีความสำคัญต่อกัน สมาชิกในกลุ่มจะสามารถพูดระบายความรู้สึกที่แท้จริงออกมา ข้อขัดแย้งที่มีอยู่ก็สามารถที่จะนำขึ้นมาพูดได้โดยไม่ทำให้เกิดภาวะคุกคามต่อตนเอง ซึ่งประสบการณ์เช่นนี้ไม่สามารถจะกระทำได้ในกลุ่มสังคมทั่วไป

10. การได้ระบายความรู้สึก (Catharsis) การได้พูดระบายความรู้สึก ซึ่งปกติไม่สามารถจะกระทำได้ในที่อื่น ๆ ในกลุ่มสังคมทั่วไป เราจะยินยอมให้พูดแต่เพียงความรู้สึกด้านดี เราไม่นิยมการพูดถึงความรู้สึกด้านลบ คนเป็นจำนวนมากต้องเก็บความรู้สึกอัดอั้นตันไว้ไม่มีทางระบายออก แต่ในกระบวนการกลุ่ม เราต้องการให้สมาชิกพูดความรู้สึกเหล่านี้ออกมาเมื่อได้ระบายความรู้สึกที่รบกวนจิตใจ จะมีผลทำให้สมาชิกมีจิตใจปลอดโปร่งดีขึ้น มีผลทำให้การพัฒนาทางด้านจิตใจ จะมีผลทำให้การพัฒนาทางด้านจิตใจและอารมณ์ และมีแนวทางในการแก้ปัญหาชีวิตได้ดีขึ้น

ความสำเร็จของการให้ความรู้โดยใช้การเรียนรู้ในกลุ่ม ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ คือ Marram (1978)

1. การจัดตั้งกลุ่ม (Group formation)
2. ผู้นำกลุ่ม (Leadership)
3. การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ในกลุ่ม (Phase of experience)

การจัดตั้งกลุ่ม (Group formation)

การจัดตั้งกลุ่มจะต้องมีการกำหนดการจัดตั้งกลุ่ม วัตถุประสงค์ จำนวนสมาชิกภายในกลุ่ม การคัดเลือกสมาชิก เวลา สถานที่ จำนวนสมาชิกที่เหมาะสม ในการทำกลุ่มนั้น ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของกลุ่มนั้น ๆ รวมทั้งการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ Johnson (1982) ได้กล่าวถึงกลุ่มของสมาชิกว่า ควรมีสมาชิก 5 – 15 คน ถ้าจำนวนสมาชิกภายในกลุ่มมีมาก จะทำให้เกิดความคิดหลากหลาย อาจจะมีผลเสียในการควบคุม การจูงใจ สมาชิกจะมีส่วนร่วม กิจกรรมน้อยและอาจก่อให้เกิดกลุ่มย่อย แต่ถ้าสมาชิกภายในกลุ่มน้อยเกินไปก็จะทำให้สมาชิกรู้สึก อึดอัด วิตกกังวล ที่สำคัญควรให้สมาชิกเป็นวงกลม เพื่อที่จะทำให้สมาชิกได้เห็นหน้าซึ่งกันและ กัน จะเป็นประโยชน์ในแง่การสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์ ได้เห็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก และไม่ควรแยกผู้นำออกจากกลุ่ม การคัดเลือกผู้เข้าร่วมกลุ่มนั้น จะต้องคำนึงถึงคุณลักษณะหรือความพร้อมของผู้ที่ จะนำเข้าร่วมกลุ่ม ซึ่ง มาร์รรัม Marram (1978) กล่าวไว้ดังนี้

1. สภาพอารมณ์ของผู้เข้าร่วมกลุ่ม ได้แก่ พื้นฐานทางอารมณ์ แบบแผนความคิด ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การประจักษ์ในคุณค่าของตนเอง ความเป็นตัวของตัวเอง แบบแผนการติดต่อสื่อสาร สิ่งเหล่านี้ต้องนำมาพิจารณาาร่วมกัน เพราะถ้าคัดเลือกผู้ที่มีความ รุนแรงทางสภาพอารมณ์แล้ว อาจไม่เหมาะสมในการจัดเข้ากลุ่ม

2. การประเมินความต้องการในการเข้ากลุ่ม การให้ความรู้โดยกระบวนการเป็น กลุ่ม พบว่า สมาชิกในกลุ่มมีบทบาทที่สำคัญมากในการมีปฏิสัมพันธ์ การจัดคนเพื่อเข้ากลุ่มต้อง เป็นคนที่มีความต้องการเข้ากลุ่มจึงจะทำให้กลุ่มประสบความสำเร็จ ซึ่งการประเมินความพร้อมนั้น จะต้องแจ้ง

วัตถุประสงค์ ชักถามความต้องการและความคาดหวังจากการเข้ากลุ่ม ทั้งนี้ เพื่อให้จะทำให้ผู้ที่เข้ากลุ่มได้แสดงความคิดเห็นและเต็มใจในการเข้ากลุ่ม การประเมินคุณลักษณะ ดังกล่าวนั้น ประเมินได้จากการซักถาม การสัมภาษณ์ และเมื่อมีการคัดเลือกสมาชิกเพื่อเข้ากลุ่ม แล้ว ถ้ามีการเข้ากลุ่มมากกว่า 1 ครั้ง ควรมีการสัญญาตกลงยินยอมเป็นสมาชิกและมาเข้ากลุ่ม ทุกครั้ง การสัญญานี้จะต้องแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการเข้ากลุ่ม ประโยชน์ของการเข้า กลุ่ม กฎและแนวทางในการปฏิบัติตัวของสมาชิกกลุ่ม การทำสัญญาอาจทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรืออาจาคำพูดก็ได้

การกำหนดสถานที่ในการทำกลุ่ม สถานที่ควรมีบรรยากาศที่เป็นสัดส่วนเฉพาะ เงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวนหรือเบี่ยงเบนความสนใจ สภาพแวดล้อมควรเหมาะสม ไม่แออัด ที่นั่ง สบาย การกำหนดสถานที่นับเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้สมาชิกรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย

สำหรับเวลาที่ใช้ในการจัดกลุ่มนั้น ควรเป็นเวลาที่มีสมาชิกทุกคนหรือส่วนใหญ่ว่าง ไม่มีกิจกรรมอื่นๆ การกำหนดเวลาควรกำหนดวันและเวลาที่แน่นอน ควรมีการเริ่มและสิ้นสุดให้ตรง เวลาในการประชุมอภิปรายแต่ละครั้ง ระยะเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับปัญหา จากการศึกษา ของ วัชรวิ วัชรวิ ฐะคำ (2523) พบว่า ระยะเวลาที่เหมาะสมในการเข้ากลุ่ม ควรใช้เวลา 45 – 60 นาที และสูงสุดไม่เกิน 2 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกันยา ฉัตรสุวรรณ(2529) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ควรใช้เวลาประมาณ 1 – 2 ชั่วโมง และความถี่ในการเข้ากลุ่ม ควรจัด 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์

สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) ได้แนะนำกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มสำหรับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ ดังนี้

การสอนเป็นกลุ่มย่อย(Small Group) ได้นำมาใช้แบ่งกลุ่มในช่วงแรกของการฝึกอบรมเชิง สมรรถนะ ซึ่งเป็นการรวมคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ผู้เรียนแต่ละคนจะช่วยกันแสดงความคิดเห็น

ร่วมกันแสวงหาความรู้ และสามารถจะตกลงปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความเห็นของกลุ่ม ได้คิด ได้แสดงความคิดเห็น และได้แสดงความสามารถให้คนอื่นได้รับรู้ รวมทั้งผู้สอนได้มีโอกาสสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี การสอนแบบกลุ่มย่อยเป็นแบบที่เรียบง่าย และสะดวก อีกทั้งยังใช้เวลาไม่มาก จึงเหมาะกับเวลาที่มีในการฝึกอบรม (สมคิด อิศระวัฒน์, 2543) ผู้สอนได้แบ่งเป็นกลุ่มย่อย 5-7 คน พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อมีการแบ่งกลุ่มย่อยในแต่ละระยะ ดังนี้ 1) ระยะแรกเป็นระยะที่สมาชิกของกลุ่มพบกันใหม่ ๆ สมาชิกยังไม่รู้จักกันดีพอ สมาชิกยังคงสวงวนทำที่ และยังไม่เป็นกันเองเท่าที่ควร 2) เป็นระยะที่สมาชิกทำความรู้จักกันแล้ว กลุ่มเริ่มจะคิดถึงเป้าหมายและงานที่จะทำร่วมกัน 3) เป็นระยะที่บรรยากาศในการทำงานกลุ่มเริ่มจริงจังมากขึ้น สมาชิกเริ่มแสดงความคิดเห็น 4) เป็นระยะที่กลุ่มเริ่มมีความสัมพันธ์แนบแน่นขึ้น ทำงานด้วยความเห็นอกเห็นใจ และงานของกลุ่มเริ่มดำเนินไปด้วยดี 5) เป็นระยะสุดท้ายที่สมาชิกทำงานร่วมกันจนเรียบร้อย

การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) เป็นการแบ่งกลุ่มที่มีขนาดใหญ่ขึ้น เริ่มด้วยการได้รับมอบหมายโจทย์จากใบงานมีการแบ่งกลุ่มเพื่อนำไปอภิปรายต่อการอภิปรายทั้งชั้น ในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะนี้ผู้สอน ได้เริ่มแบ่งให้แต่ละกลุ่มมีขนาดใหญ่กว่ากลุ่มย่อย คือ คือ 8-10 คน มีการแบ่งหน้าที่ โดยมีผู้นำการอภิปราย มีผู้ทำหน้าที่จดการอภิปราย ผู้สังเกตการณ์ ผู้นำกลุ่ม มีช่วงเวลาที่เหมาะสมในการอภิปราย คือ 1-2 ชั่วโมง

การทำโครงการเป็นกลุ่ม (Group Project) คือวิธีที่การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะนำมากระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกเพื่อสร้างทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ โดยให้ผู้ที่มีความถนัดในการขายกรมธรรม์ที่เหมือนกัน มีความสนใจเหมือนกันช่วยกันทำโครงการตามที่ต้องการหรือที่ผู้สอนกำหนดให้

การสอนแบบเพื่อนสอนเพื่อน (Peer Teaching) เป็นการรวบรวมคนในกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มหรือในหน่วยงานเดียวกันมาทำการสอนงาน ฝึกอบรม ให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน การสอนแบบเพื่อนสอนเพื่อนเหมาะกับกลุ่มที่มีความแตกต่างกันมาในเรื่องของความสามารถ ประสบการณ์ หรือ พื้นฐานความรู้ ซึ่งเหมาะกับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่มีตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีประสบการณ์ อายุ ในการทำงานแตกต่างกันมาก ทำให้เกิดการพัฒนาทักษะในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว โดยมีขั้นตอนคือ กำหนดวัตถุประสงค์ อธิบายขั้นตอนของการสอน สาธิตวิธีการทำ ให้ผู้เรียนฝึกหัดทำด้วยตนเอง โดยมีผู้สอนคอยสังเกตการณ์และคอยให้การสนับสนุนอยู่ด้วย

การสอนแบบบัชชกรู๊ป (Buzz Group) ในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะสำหรับหน่วยการเรียนรู้ด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ เป็นการสอนที่ให้ผู้เรียนที่แบ่งกลุ่มประมาณ 4-6 คน นั่งล้อมเป็นรูปวงกลม ให้ทุกคนมีส่วนร่วมอภิปราย ใช้เวลาในการสอนน้อยประมาณ 5-10 นาที โดยไม่ต้องมีผู้นำ ซึ่งกิจกรรมวิธีนี้ เหมาะกับหัวข้ออภิปรายที่เป็นหัวข้อเฉพาะ เป็นประเด็นที่ทุกคนมีความความเข้าใจและสามารถจบการอภิปรายภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อจบการอภิปรายได้มีการเตรียมข้อสรุปนำเสนอต่อ การอภิปรายใหญ่ หรือ การอภิปรายทั้งชั้น

การระดมสมอง (Brain Storming) เป็นกลยุทธ์ที่ถูกสอดแทรกอยู่ในการอภิปรายกลุ่มย่อย และการสอนแบบบัชชกรู๊ป เป็นการระดมสมองที่สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระต่อปัญหาที่กำหนด ผู้เรียนทุกคนมีโอกาสคิดและแสดงความคิดเห็น หลังจากนั้นจะมีการวิเคราะห์คำตอบของโจทย์ปัญหาและสรุปประเด็น โดยในช่วงแรกจะเน้นคำตอบในเชิงปริมาณมากกว่าคุณภาพ ซึ่งเหมาะแก่การนำไปใช้ระดมสมองจากตัวแทนประกันวินาศภัยที่เข้าอบรม เพื่อให้ได้ความคิดเห็นอย่างครบถ้วนจากกลุ่ม

เกม (Game) เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่นำมาใช้เสริมประสิทธิภาพของกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง และไว้วางใจซึ่งกันและกันทำให้สมาชิกในกลุ่มกล้าแสดงออก และนำเสนอความคิดเห็นในส่วนของตน โดยเกมที่นำมาใช้ในการสอนตัวแทนประกันวินาศภัยนี้ ส่วนใหญ่เป็นเกมที่ใช้สถานการณ์จำลอง ซึ่งผู้เรียนถูกกำหนดสถานการณ์ให้เล่นเพื่อเรียนรู้กระบวนการต่างๆ มีความหมาย สร้างสรรค์ และก่อให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มของผู้เรียน

การอภิปรายทั้งชั้น (Class Discussion) ให้เกิดการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่า เพื่อให้มีการเปลี่ยนในด้านทักษะ สร้างทัศนคติ มีผู้สอนประจำกลุ่มมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในเรียนรู้ ส่งผลให้ผู้เรียนให้ความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม

สรุปได้ว่าการเรียนรู้กลุ่มการจัดตั้งกลุ่มจะต้องมีการกำหนดการจัดตั้งกลุ่ม วัตถุประสงค์ จำนวนสมาชิกภายในกลุ่ม การคัดเลือกสมาชิก เวลา สถานที่ จำนวนสมาชิกที่เหมาะสม ในการทำกลุ่มนั้น ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของ กลุ่มนั้น ๆ รวมทั้งการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มได้แสดงความคิดเห็น วิเคราะห์ ร่วมกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

สุदारตน์ สุ่มนะกุล (2532) ได้ศึกษาเรื่อง การติดตามผู้ผ่านการฝึกอบรมโครงการอบรม ยุทธศาสตร์ การพัฒนาตนเองเพื่อเป็นข้าราชการที่มีประสิทธิภาพของสำนักเสริมศึกษาและบริการ สังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า วิชาที่อบรมเป็นประโยชน์ต่องานในระดับปานกลาง ความรู้ที่ได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานปานกลาง พร้อมทั้งมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า วิทยากรควรเป็นผู้ที่มีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ ควรมีโอกาสประกอบทุก วิชา วิธีการอบรมควรมีทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ สาเหตุหนึ่งที่ทำให้โครงการฝึกอบรม ไม่บรรลุ วัตถุประสงค์ในแง่ของการทำให้ผู้ผ่านการอบรมสามารถนำความรู้และประสบการณ์จากการ อบรมไปใช้ได้ในระดับที่ดีกว่าที่พบเนื่องจากสถานภาพของผู้เข้ารับการอบรม ที่มีความแตกต่างกัน ทั้งด้านวุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุราชการ และในการสัมมนากลุ่มย่อย ทำให้มองเห็น ปัญหาที่อภิปรายเป็นภาพเดียวกันยาก เพราะเกิดช่องว่างระหว่างความคิด ทำให้ไม่ได้รับ ประโยชน์จากการอภิปรายเท่าที่ควร

นุปรกรณ์ จันทราปกรณ (2532) ได้ศึกษาเรื่อง การติดตามผลโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม ในหน่วยงานของสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ผู้ผ่านการ อบรมส่วนใหญ่ นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติ ในระดับปานกลาง ส่วน ผู้บังคับบัญชาเห็นว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับมาก ผู้ ผ่านการฝึกอบรมมีปัญหาและอุปสรรคในการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการ ปฏิบัติงานเพียงเล็กน้อย ปัญหาและอุปสรรค ที่ผ่านการฝึกอบรมประสบในระดับปานกลาง ได้แก่ การขาดนโยบายและแผนงานการฝึกอบรมที่ชัดเจน ขาดการประเมินผล ติดตามผลการฝึกอบรมที่ เป็นระบบ ส่วนผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของผู้ ผ่านการฝึกอบรมเมื่อกลับไปปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

ภทริยา พัฒนางกูร (2536) ได้ศึกษาเรื่อง การติดตามผลผู้ผ่านการฝึกอบรมทางไกล หลักสูตรการบริหารบุคคลสำหรับข้าราชการในส่วนภูมิภาค ของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชา มีความ คิดเห็นสอดคล้องกันว่า คุณสมบัติในการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคล ของผู้ผ่านการ ฝึกอบรมอยู่ระดับดีขึ้นมากภายหลังจากการฝึกอบรม และผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไป ใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชา

เกี่ยวกับคุณสมบัติ และความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกัน ผู้ผ่านการฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่าเนื้อหาวิชาในหลักสูตร เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก ทุกรายวิชา ในหลักสูตรมีเนื้อหาเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ประเมินคุณภาพของสื่อการเรียนการสอน (ชุดการเรียนด้วยตนเอง) อยู่ในเกณฑ์มาก ทางด้านเนื้อหา ภาษา แบบฝึกหัด ตัวอย่าง และรูปภาพ และมีความคิดเห็นว่า วิธีการดำเนินการฝึกอบรมทางไกลมีความเหมาะสม

วัลลีย์ เปรมัยเสียนร (2536) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของครู นักศึกษาเกี่ยวกับสภาพ และปัญหาการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นของโรงเรียนฝึกอาชีพ กรุงเทพมหานคร พบว่า ครูและนักศึกษา มีความคิดเห็นว่าสภาพการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นในด้านหลักสูตร กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อการเรียนการสอน การวัด และการประเมินผล และสถานที่ที่ใช้สอนและฝึกงาน อยู่ในระดับเหมาะสมมาก และปัญหา การจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น ของโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร เป็นปัญหาในระดับน้อย ส่วนผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูและนักเรียนที่มีต่อสภาพการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและการประเมินผล และสถานที่ที่ใช้สอนและฝึกงานและผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการสื่อการเรียนการสอน

ดวงจันทร์ อ่าววิจิตรกุล (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่อง วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับ รัฐวิสาหกิจ ตามการรับรู้ของวิทยากรฝึกอบรม เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของวิทยากร ภายในรัฐวิสาหกิจ จำนวน 115 คน และวิทยากรภายนอก จำนวน 55 คน เกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม 3 ด้าน ผลการวิจัยปรากฏว่า ถ้าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมมีการเปลี่ยนแปลง ด้านความรู้ วิทยากรทั้ง 2 กลุ่ม เห็นว่า การบรรยายเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุด ส่วนวิธีการที่เหมาะสมน้อย คือ การปฏิบัติงานในเวลาจำกัด นอกนั้นเป็นวิธีการที่เหมาะสมปานกลาง ถ้าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านความเข้าใจวิทยากรทั้ง 2 กลุ่ม เห็นว่าวิธีการส่วนใหญ่มีความเหมาะสมปานกลาง ยกเว้นการปฏิบัติงานในเวลาจำกัด มีความเหมาะสม ถ้าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านการนำไปประยุกต์ใช้ วิธีการที่มีความเหมาะสมปานกลางคือ การบรรยาย การอภิปรายเป็นคณะ การชมนุมปาฐก บทบาทสมมติ

การศึกษาเฉพาะกรณี การระดมสมอง การสัมมนา เกมส์การบริหาร การปฏิบัติงานในเวลาจำกัด การสอนงาน และการสาธิต ส่วนวิธีการที่มีความเหมาะสมน้อยคือ การสำเร็จรูป

ชาญยุทธ พรหมประพัฒน์ (2533) ได้ศึกษาความคิดเห็นของครูฝึกระดับจังหวัด อำเภอ และครูฝึกในระดับตำบล เกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับการฝึกอบรมด้านสาธารณสุข มูลฐานในภาคกลาง เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูฝึกระดับจังหวัด อำเภอ จำนวน 114 คน และครูฝึกระดับตำบล จำนวน 211 คน ในภาคกลาง เกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และศึกษาองค์ประกอบที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการเลือกวิธีการฝึกอบรม ผลการวิจัยปรากฏว่า ถ้าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ วิธีการฝึกอบรมที่ครูฝึกทั้ง 2 กลุ่มเห็นว่าเหมาะสมสามอันดับแรก คือ 1) การบรรยาย 2) การประชุมกลุ่มย่อย และ 3) การอภิปรายกลุ่ม ถ้าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อให้มีทักษะ วิธีการฝึกอบรมที่ครูฝึกทั้ง 2 กลุ่ม เห็นว่าเหมาะสมสามอันดับแรกคือ 1) การสาธิต 2) การฝึกปฏิบัติ และ 3) การบรรยาย ถ้าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อให้มีทัศนคติ วิธีการฝึกอบรมที่ครูฝึกทั้ง 2 กลุ่ม เห็นว่าเหมาะสมสามอันดับแรก คือ 1) การบรรยาย 2) การอภิปรายกลุ่ม และ 3) การประชุมกลุ่มย่อย และองค์ประกอบที่ครูฝึก ใช้เป็นเกณฑ์ในการเลือก วิธีการฝึกอบรมในระดับมาก คือ เนื้อหาสาระของหลักสูตร และหัวข้อวิชา องค์ประกอบที่ใช้เป็นเกณฑ์ในระดับน้อย คือ เพศของอาสาสมัครสาธารณสุข

บุญเลิศ ไพรินทร์ และคณะ (2530) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ การรับรู้ และทัศนคติ ของข้าราชการพลเรือนที่ดำรงตำแหน่งระดับผู้บริหาร 3 ระดับ คือ ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของวิธีการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ของการฝึกอบรม ด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ผลการวิจัยปรากฏว่า ถ้าการเลือก และใช้วิธีการฝึกอบรม 2 วิธี หรือ 3 วิธี ประกอบกันแล้วให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงแต่ละด้านคือ ความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติ ก็พบว่าทุก โครงการและทุกครั้งที่มีการฝึกอบรมไม่ว่าจะต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านใด จะต้องมีการใช้ เทคนิคการฝึกอบรมประเภทการบรรยายทุกครั้ง การเลือกและใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ต่างๆ ของการเรียนรู้ เช่น ผลการวิจัยปรากฏว่า ถ้าต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทางด้านเพิ่มพูนทักษะควรจะต้องใช้วิธีการบรรยาย รองลงมา ได้แก่ การอภิปรายโดยผู้ทรงคุณวุฒิ การสัมมนา การอภิปรายกลุ่ม และสาธิต ตามลำดับ

วันชัย สุทิน (2522) จากการศึกษาเรื่อง การบริหารงานฝึกอบรมของศูนย์เพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทย กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ในปี 2522 พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ ศูนย์เพิ่มผลผลิตฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ ประโยชน์กับงานในหน้าที่ได้ ในจำนวนนี้จัดเป็นผู้มีความเห็นว่า ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ ประโยชน์กับงานในหน้าที่ได้ ในจำนวนนี้จัดเป็นผู้มีความเห็นว่า ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์กับงานได้พอสมควรมีจำนวนร้อยละ 65.81 ที่เห็นว่า นำไปใช้ประโยชน์ได้มาก ร้อยละ 11.11 และที่เห็นว่่นำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุดร้อยละ 2.57 ส่วนผู้ที่มีความเห็นว่า ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์กับงานได้เล็กน้อยมีจำนวนร้อยละ 15.38

เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล และเกศินี หงสนันท์ (2526) จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารงานฝึกอบรมขององค์การรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย พบว่า องค์การรัฐวิสาหกิจ ในประเทศไทยยังไม่มีโปรแกรมการฝึกอบรมที่แน่นอน มีการบริหารและการดำเนินการฝึกอบรมไม่ถูกต้องตามลำดับขั้น ทำให้ผู้ฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาไม่สามารถทราบได้ว่ามีการใช้ประโยชน์จากการฝึกอบรมในการปฏิบัติหรือไม่ หรือทราบว่ามีการใช้ประโยชน์จากการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานหรือไม่ หรือทราบว่ามีการใช้ประโยชน์ แต่ไม่ทราบว่าเพราะมีอุปสรรคในองค์การอย่างไรจึงเป็นผลให้ความรู้สึกต่อคุณค่าการฝึกอบรมลดลง การกำหนดวิธีดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีระบบจึงน่าจะมีส่วนช่วยบรรเทาหรือแก้ปัญหาได้

เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล และเกศินี หงสนันท์ (2530) ในด้านการพัฒนาบุคคลของ รัฐวิสาหกิจ พบว่า องค์การรัฐวิสาหกิจบางแห่งซึ่งยังไม่มีหน่วยงานฝึกอบรม ขาดการวิเคราะห์ความจำเป็นที่แท้จริงในการฝึกอบรมและใช้วิธีถูกต้อง ขาดการใช้เทคนิคและวิธีการฝึกอบรมที่ทันสมัยและใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยเท่าที่ควร ขาดการประเมินผล และติดตามผลการฝึกอบรมที่ถูกต้อง ขาดการร่วมมือ ประสานงานในเรื่องหลักสูตรการฝึกอบรมที่ซ้ำซ้อน และขาดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ในหน่วยงาน เช่น การใช้ วิทยากรภายนอกจากมหาวิทยาลัยมากกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

วุฒิพล สกลเกียรติ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะสำหรับผู้ใช้งานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน พบว่า ทักษะที่จำเป็นทั้ง 5 กลุ่ม คือ การทำงานประจำ การจัดการ การทำงานภายใต้สภาพแวดล้อม การเรียนรู้ในสถานประกอบการ และการสร้างความสัมพันธ์ในการ

ทำงาน และนอกจากนั้น ขั้นตอนการจัดการฝึกอบรมทักษะ ได้แก่ 1) วิเคราะห์สิ่งที่เกิดขึ้น 2) วิเคราะห์งานและผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการวัดผลความสามารถในการปฏิบัติงาน 3) ทำความเข้าใจพิจารณาความสำคัญและบ่งชี้สาเหตุของช่องว่างที่เกิดขึ้น 4) คัดเลือกกลยุทธ์เพื่อเพิ่มความสามารถการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขช่องว่างที่เกิดขึ้นจากสาเหตุการขาดทักษะเป็นหลัก 5) ประเมินความน่าจะเป็นในการนำกลยุทธ์ไปใช้ และสร้างแผนปฏิบัติการ 6) นำกลยุทธ์ไปใช้เพิ่มความสามารถหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

สิริการญจน์ วีระพันธ์ (2535) ได้ศึกษาความต้องการศึกษานอกระบบโรงเรียนของผู้ใช้แรงงานอุตสาหกรรม : การศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการศึกษานอกระบบโรงเรียนของผู้ใช้แรงงานอุตสาหกรรมในด้านการศึกษาพื้นฐานด้านการบริการข่าวสารข้อมูล และด้านการเพิ่มพูนทักษะอาชีพและเพื่อเปรียบเทียบความต้องการการศึกษานอกระบบโรงเรียนของผู้ใช้แรงงานอุตสาหกรรมที่ภูมิภาคต่างกันในด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้แรงงานอุตสาหกรรมมีความต้องการการศึกษานอกระบบโรงเรียน ด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานและด้านการบริการข่าวสารข้อมูลในระดับปานกลาง ส่วนด้านการเพิ่มพูนทักษะอาชีพมีความต้องการในระดับน้อย
2. ผู้ใช้แรงงานอุตสาหกรรมที่มีอายุน้อยกว่ามีความต้องการการศึกษานอกระบบโรงเรียนด้านการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการรับบริการข่าวสารและด้านเพิ่มพูนทักษะอาชีพมากกว่าผู้ใช้แรงงานอุตสาหกรรมที่มีอายุมากกว่า
3. ผู้ใช้แรงงานอุตสาหกรรมที่มีระดับการศึกษานปานกลาง (ม.3-ปวช) มีความต้องการการศึกษานอกระบบโรงเรียน ด้านการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการรับบริการข่าวสารข้อมูลและด้านการเพิ่มพูนทักษะอาชีพมากกว่าผู้มีการศึกษาระดับอื่นๆ ทุกระดับ
4. ผู้ใช้แรงงานอุตสาหกรรมที่มีรายได้ได้น้อยกว่า มีความต้องการการศึกษานอกระบบโรงเรียนด้านการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการรับบริการข่าวสารข้อมูลและด้านการเพิ่มพูนทักษะอาชีพมากกว่าผู้ใช้แรงงานอุตสาหกรรมที่มีรายได้มากกว่า

บุญญศักดิ์ ใจจงกิจ และคณะ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง “บทบาทของเอกชน ภาคธุรกิจและสถานประกอบการกับการศึกษา “โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ผลงานวิจัยและรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของเอกชนในการจัดการศึกษา และฝึกอบรมวิชาชีพเพื่อผลิตกำลังคนให้ตรงกับความต้องการ ข้อสรุปของการศึกษา คือ สถานประกอบการเอกชนทั้งหลายสามารถใช้โปรแกรมต่างๆ ร่วมพัฒนากำลังคนได้ดังนี้ 1) จัดตั้งศูนย์อบรมในสถานประกอบการของตน 2)

ร่วมกับกลุ่มบริษัทและองค์การอิสระนั้น จัดศูนย์ฝึกอบรมและโปรแกรมการศึกษาต่อเนื่อง 3) ร่วมกับสถานศึกษาจัดตั้งโครงการพิเศษขึ้น แม้ว่าบทบาทของความร่วมมือมีหลายลักษณะ คณะผู้วิจัยมีความเห็นว่าการจัดฝึกอาชีพระบบทวิภาคี ทั้งแบบโรงงาน โรงเรียนและแบบสลับที่เรียนที่ฝึกงานเป็นโปรแกรมที่สำคัญมาก จึงมีวิสัยทัศน์ว่า ประเทศไทยสมควรมีระบบอาชีพฝึกหัดจัดตั้งขึ้นอีกระบบหนึ่ง ขนานไปกับเทคนิคและอาชีพศึกษา ที่จัดอยู่ ณ โรงเรียน/วิทยาลัยอาชีวศึกษาอยู่แล้ว เพื่อให้ได้ระบบอาชีพฝึกหัดนี้สามารถดำเนินการได้ข้อสรุป คือ รัฐพึงจัดตั้ง “คณะกรรมการฝึกอาชีพแห่งชาติ” ขึ้นโดยให้มีภารกิจสนับสนุน ดูแลควบคุมการฝึกอาชีพด้วยระบบทวิภาคี การฝึกงาน และการศึกษาต่อเนื่องประการหนึ่ง และบริการเงิน “กองทุนฝึกอาชีพ” อีกประการหนึ่ง-รัฐพึงจัดตั้ง “กองทุนฝึกอาชีพ” ขึ้นโดยจัดเก็บภาษีการฝึกอาชีพจากสถานประกอบการทุกแห่งในอัตราที่พึงกำหนด จากยอดค่าแรงงานและเงินเดือน รายเดือนที่ รัฐพึงจัดตั้ง

พร ศรียมก (2545) ได้ศึกษาสมรรถนะในการงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม และเพื่อพัฒนาโปรแกรมการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงบรรยาย ใช้วิธีการศึกษาเอกสาร การศึกษาภาคสนาม เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่มแบบมีโครงสร้างตามแนวการสนทนากลุ่ม จำนวน 3 ชุด กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย กลุ่มหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มผู้จัดการฝ่ายบุคคลในโรงงานอุตสาหกรรม และกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน พื้นที่ศึกษาละ 1 กลุ่ม จำนวน 2 พื้นที่ รวม 6 กลุ่ม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนา กลุ่มมาวิเคราะห์ตีความสร้างข้อสรุปร่างโปรแกรมไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบโปรแกรมและพิจารณาความเป็นไปได้ในการจะนำโปรแกรมไปใช้ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) วิธีการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมได้แก่ การสอนงานโดยการฝึกปฏิบัติ การฝึกอบรม การสาธิต อินทราเน็ต และการสอนแนะ สำหรับ สมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานทางด้านความรู้ คือ ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและองค์การ ความรู้ความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ ความรู้ด้านการบริหารและจัดการ ความรู้ด้านการบริหารคุณภาพ สมรรถนะทางด้านทักษะคือ ทักษะความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ ทักษะในการสอนงานแบบต่างๆ ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการพูดและการสื่อสาร ทักษะการเป็นผู้นำ สมรรถนะทางด้านเจตคติ คือ เจตคติที่ดีต่อองค์กร ต่อลักษณะงานที่ทำ ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา 2) โปรแกรมการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม ประกอบด้วยนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย หลักสูตรและเนื้อหา สื่อการเรียนการสอน หน่วยงานที่รับผิดชอบ การจัดการศึกษา และการกำกับดูแลและการ

ประเมินผลโครงการ และการตรวจสอบโปรแกรมดังกล่าวพบว่า เป็นโปรแกรมที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ในโรงงานอุตสาหกรรม

ปิยมภรณ์ ไชควยชัย (2548) ได้ทำการวิจัยกลุ่มผู้เรียนพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ประเมินความต้องการจำเป็นด้านสมรรถนะสารสนเทศทางการพยาบาล
- 2) พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะสารสนเทศทางการพยาบาลที่คาดหวัง
- 3) พัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบอิทธิพลย้อนกลับระหว่างความต้องการจำเป็นด้านสมรรถนะสารสนเทศทางการพยาบาลและอุปสงค์
- 4) ศึกษาแนวทางการสนองความต้องการจำเป็นด้านสมรรถนะสารสนเทศทางการพยาบาล และอุปสงค์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) ผู้เรียนพยาบาลมีความต้องการจำเป็นด้านความรู้ทางสารสนเทศทางการพยาบาลมากกว่าด้านทักษะคอมพิวเตอร์ ทักษะ 2) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะสารสนเทศทางการพยาบาลที่คาดหวัง มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ค่าไค-สแควร์ = 112.46, $p = 0.151$ องศาอิสระ = 98 ; GFI = 0.966; AGFI = 0.941; RMR = 0.024) ตัวแปรที่ส่งผลต่อสมรรถนะสารสนเทศทางการพยาบาลที่มีอยู่ มากที่สุดคือปัจจัยด้านเทคโนโลยี และตัวแปรสมรรถนะสารสนเทศทางการพยาบาลที่คาดหวังมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านองค์การ นอกจากนี้ตัวแปรสมรรถนะสารสนเทศทางการพยาบาลที่มีอยู่ส่งผลต่อสมรรถนะสารสนเทศทางการพยาบาลที่คาดหวัง 3) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบอิทธิพลย้อนกลับระหว่างความต้องการจำเป็นด้านสมรรถนะสารสนเทศทางการพยาบาล และอุปสงค์ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ค่าไคสแควร์ = 223.61; $p = 0.247$; $df = 210$; GFI = 0.949; AGFI = 0.932; RMR = 0.013) 4) การสนองความต้องการจำเป็นด้านสมรรถนะสารสนเทศทางการพยาบาล และความต้องการจำเป็นอุปสงค์ ได้แก่ ก) การปรับปรุงนโยบาย และงบประมาณการอนุญาตให้นำคอมพิวเตอร์โน้ตบุคมาใช้ การจัดตั้งอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ในมหาวิทยาลัย ข) ผู้บริหารกระตุ้นและส่งเสริม ให้อาจารย์ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และใช้ประกอบการเรียนการสอนให้มากขึ้น ค) การจัดอบรมผู้สอนพยาบาล และบุคลากรด้านสารสนเทศทางการพยาบาล

มาลีวัล เลิศสาครศิริ (2546) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่เน้นแรงจูงใจในพุทธิปัญญา เพื่อส่งเสริมสมรรถนะพื้นฐานวิชาชีพของนักศึกษาพยาบาล เปรียบเทียบผลการทดลองใช้ระบบการเรียนการสอน ในด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสัมพันธ์ภาวะระหว่างบุคคล เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล และทักษะการปฏิบัติการพยาบาล พร้อมทั้งติดตามผลในด้านแรงจูงใจในพุทธิปัญญาและพฤติกรรมในการเรียน ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1. ระบบการเรียนการสอนที่

พัฒนาขึ้นประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 6 ประการ คือ ทฤษฎีและแนวคิดพื้นฐาน หลักการ วัตถุประสงค์ เนื้อหา กระบวนการเรียนการสอน และการนำระบบการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นไป ใช้ โดยมีจุดเน้นที่สำคัญ คือ การจูงใจในพุทธิปัญญาทั้ง 4 ลักษณะ คือ ความเป็นไปได้ของความสำเร็จความวิตกกังวล ความสนใจ และความท้าทาย โดยใช้โปรแกรมการสอนแบบร่วมมือ การสอนแบบอภิปราย การสอนแบบกรณีศึกษา การสอนแบบใช้ปัญหาเป็นหลัก และการสอนแบบ สืบสอบ 2. ผลการทดลองใช้ระบบการเรียนการสอนที่เน้นแรงจูงใจในพุทธิปัญญา สรุปได้ดังนี้ 2.1) นักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยแรงจูงใจในพุทธิปัญญา ผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เจตคติ ต่อวิชาชีพการพยาบาล และทักษะการปฏิบัติการ พยาบาล สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 2.2) การวิเคราะห์ความ แปรปรวนและผลต่างของคะแนนเฉลี่ยแรงจูงใจในพุทธิปัญญาและคะแนนเฉลี่ยสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล ในนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลอง พบว่า หลักการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ก่อนการทดลองและระหว่างการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 2.3) ผล การศึกษา พบว่านักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองสามารถกำหนดเป้าหมายในการเรียนที่ชัดเจน ตั้ง ระดับความมุ่งหวังให้เหมาะสมกับความสามารถที่แท้จริง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถ แสดงความคิดเห็น มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ สามารถคิดวิเคราะห์ และแก้ปัญหาได้ 3. ผลการติดตามระบบการเรียนการสอนที่เน้นแรงจูงใจในพุทธิปัญญา ที่มีต่อการเรียนของนักศึกษา พบว่านักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยแรงจูงใจในพุทธิปัญญาสูงกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีพฤติกรรมในการเรียนที่ดี มีแรงจูงใจในพุทธิปัญญา ทั้งในด้านความเป็นไปได้ของความสำเร็จ ความท้าทาย และความสนใจ

นรินทร์บุญชู (2532) ได้ทำการวิจัยเรื่องลักษณะการเรียนรู้อยู่ด้วยตนเองของ นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามแนวคิดของ Gugliemino (1977) ผลการวิจัยพบว่า การ งานจะประสบความสำเร็จในการเรียนตามการกำหนดของตนเองได้มากกว่าผู้ที่มีระดับการ เรียนรู้ด้วยตนเองต่ำกว่านักศึกษามีลักษณะการเรียนรู้อยู่ด้วยตนเองอยู่ในระดับสูงใน ด้านการเปิดโอกาสต่อการเรียนรู้และมีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง ส่วนคุณลักษณะ ที่เหลืออีก 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือการมองโลกในแง่ดี การ มีความรัก

รจนา คำนิ่งผล (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลการสอนโดยใช้วิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ มีต่อความสามารถในการเขียนความเรียงภาษาไทยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่าความสามารถในการเขียนความเรียงภาษาไทยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า

ความสามารถในการเขียนความเรียงภาษาไทยของนักเรียนที่ได้รับการสอนโดยใช้วิธีการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองหลังการเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความเฉลี่ยร้อยละ 76.65 สูงกว่า นักเรียนที่ได้รับการสอนตามวิธีการปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสามารถในการเขียนความเรียงภาษาไทยในองค์ประกอบด้านเนื้อหาการเรียงความคิด การใช้ถ้อยคำ การใช้ไวยากรณ์ กลไกทางภาษา สูงกว่านักเรียนที่เรียนโดยวิธีปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิบูลย์ลักษณ์ ปริยววงศากุล (2547) ได้ศึกษาถึงรูปแบบการพัฒนานักศึกษาพยาบาล ด้วยกิจกรรมที่ส่งเสริมความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองเพื่อเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษากลุ่มทดลอง มีระดับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองสูงกว่า ก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและมีความสามารถในบทบาทผู้อำนวยการความสะอาดในการเรียนรู้ โดยการชี้แนะตนเองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า รูปแบบการพัฒนานักศึกษาพยาบาลด้วยกิจกรรมที่ส่งเสริมความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองเพื่อเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ มีความเหมาะสมในการนำไปใช้พัฒนา นักศึกษาพยาบาล

สรุปได้ว่างานวิจัยภาษาไทยจะเน้นการพัฒนา ตัวผู้เรียนด้วยกระบวนการเรียนรู้แบบนำตนเอง เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะการเรียนรู้แบบนำตนเองควบคู่ไปกับความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ ซึ่งระดับการเรียนรู้แบบนำตนเองนั้นสามารถวัดได้จากระดับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองตามแนวคิดของ Guglielmino (1977) ทั้งนี้ผู้เรียนที่ผ่านการเรียนการสอนแบบนำตนเองจะมีระดับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ลักษณะการเรียนรู้แบบนำตนเองที่อยู่ในระดับสูงนั้น จะต้องเป็นคนที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจ การมีความรักในการเรียน การมีมโนคติของตนเอง และจะมีประสิทธิภาพในการมีความคิดสร้างสรรค์

งานวิจัยในต่างประเทศ

McClelland (1970) ได้ทำการศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น McClelland จึงทำการศึกษาวิจัยโดยแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วจึงศึกษาว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาค้นคว้าทำให้สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมี

สิ่งหนึ่งที่เรียกว่า สมรรถนะ (Competency) และในปี 1973 McClelland ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competency rather than intelligence” ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg)

Carroll, Paine and Lvanich (1972) จากการศึกษาวิจัยเรื่อง วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่บรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ 6 ด้าน คือ ให้ความรู้ เปลี่ยนทัศนคติ ฝึกทักษะ การแก้ปัญหา ฝึกทักษะการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ฝึกให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม และฝึกให้ความรู้คงทน โดยทำการสอบถามความคิดเห็นของผู้อำนวยความสะดวกหน่วยงานฝึกอบรม จำนวน 200 คน วิธีการฝึกอบรมที่ทำการศึกษาทั้งหมด 9 วิธีการได้แก่ การศึกษาเฉพาะกรณี การประชุม การบรรยาย เกมส์ธุรกิจ ภาพยนตร์ บทเรียนแบบโปรแกรม บทบาทสมมติ การฝึกการรับรู้ และการบรรยายผ่านทางโทรทัศน์ ผลการวิจัยที่สำคัญคือ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้จะดีที่สุด รองลงมาได้แก่ การใช้กรณีตัวอย่างและการประชุม และถ้าวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหา วิธีการที่ควรใช้ คือ การใช้กรณีตัวอย่าง รองลงมาได้แก่ เกมส์ธุรกิจ และการใช้บทบาทสมมติ

Nalder (1981) เป็นอีกผู้หนึ่งได้ทำการวิจัยเพื่อทบทวนการวิจัยของ Carroll และคณะ ปรากฏว่าผลการวิจัยของ Nalder ในวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะเปลี่ยนทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม พบว่าการใช้บทบาทสมมติเหมาะสมที่สุด รองลงมาได้แก่ การฝึกอบรมโดยการอภิปรายกลุ่ม แต่ในขณะที่ผลการวิจัยของ Carroll และคณะ เห็นว่าวิธีดังกล่าวเป็นวิธีการฝึกอบรมที่ดีที่สุดในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ รองลงมาได้แก่ บทบาทสมมติ สำหรับวัตถุประสงค์ที่ต้องการพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหานั้น กรณีศึกษาที่เหมาะสมที่สุด รองลงมาคือ เกมส์การบริหาร

สรุป จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การฝึกอบรมไม่บรรลุวัตถุประสงค์เนื่องจากผู้ผ่านการอบรมสามารถนำความรู้และประสบการณ์จากการฝึกอบรมไปใช้ได้น้อย ซึ่งเนื่องมาจากการขาดแผนงานการฝึกอบรมที่ชัดเจน ขาดการวิเคราะห์ความจำเป็นที่แท้จริงในแง่ระเบียบวิธีวิจัย ทฤษฎีระบบเหมาะกับการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยความช่วยเหลือของคอมพิวเตอร์ รวมทั้งสามารถแสดงกระบวนการ (Process) Inputs และ Outputs จากตัวระบบทฤษฎีนี้จึงมีที่ใช้ได้มากทีเดียว

Hacker (1992) ได้ศึกษาการฝึกอบรมอิงสมรรถนะที่เกี่ยวกับทักษะในงานโดยการศึกษาจัดขึ้นโดยหุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยมิชิแกน และบริษัทเจเนอรัลมอเตอร์ เพื่อจัดฝึกอบรมอิงสมรรถนะให้กับพนักงาน 400 คน ซึ่งพนักงานทั้งหมดได้รับการถ่ายทอดความรู้พื้นฐานผ่านโปรแกรมการฝึกอบรมและอบรมซ้ำอย่างต่อเนื่องที่ใช้เครื่องมือ 3 ชนิดที่พัฒนาขึ้นมา

คือ 1) โปรแกรม Skill 2000 ซึ่งโปรแกรมนี้ถูกบันทึกในสื่อ วีดีโอเลเซอร์ดิสก์ (VDO Laser Disk) 2) โปรแกรม CASAS (Comprehensive Adult Student Assessment System) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้สำหรับประเมินผลของผู้เรียนแต่ละคน และ 3) โปรแกรม ABS (Adult Basic Skill) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่จัดการโดยคอมพิวเตอร์ที่ให้ผู้เรียนเรียนรู้และฝึกทักษะพื้นฐานอย่างเต็มที่ ไม่มีข้อจำกัด โครงการนี้จะประเมินผลโดยใช้การประเมิน 4 วิธี คือ สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่โครงการ, เจ้าหน้าที่ธุรการและหุ้นส่วนโครงการ สัมภาษณ์ผู้เรียนโดยวิธีสุ่ม ทบทวนข้อมูลจากผลการเรียนรู้ และ ชั่วโมงเรียน รวมถึงข้อมูลจากการสังเกตของศูนย์ฝึกทักษะ ซึ่งได้ผลสรุปดังนี้

- โครงการนี้มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานผู้ร่วมโครงการอย่างมาก
- ทำให้สัมพันธภาพระหว่างสหภาพแรงงานและฝ่ายบริหารมีความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งขึ้น
- โปรแกรม Skill 2000 ไม่มีประโยชน์มากนัก
- โปรแกรม CASAS ไม่เพียงพอต่อการใช้สำหรับการประเมิน
- โปรแกรม ABS เป็นเครื่องมือที่ดีที่ช่วยผู้เรียนได้เรียนรู้และฝึกทักษะ
- การสนับสนุนของหุ้นส่วนโครงการในการที่จะให้พนักงานในสังกัดร่วมมือในการศึกษาในโครงการนี้ มีส่วนสำคัญอย่างมาก

Hunt (1999) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ดำเนินการฝึกอบรมผ่านเว็บเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นต่อการออกแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บ พบว่า สมรรถนะที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการออกแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บในระดับมากกว่าร้อยละ 70 มี 2 ด้าน คือ ด้านการออกแบบและพัฒนา ร้อยละ 82 และด้านความเข้าใจในเรื่องการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ร้อยละ 74 ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของคณะผู้เชี่ยวชาญของสมาคมอเมริกาเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนา ที่จัดให้สมรรถนะด้านความเข้าใจเรื่องการเรียนรู้ของผู้ใหญ่มีความสำคัญอย่างมาก

Alfredo และ Ximina (2007) ได้ศึกษารูปแบบหน้าที่ที่อิงสมรรถนะของผู้ควบคุมงานก่อสร้างในประเทศกำลังพัฒนา โดยวิเคราะห์หน้าที่ของวิศวกรผู้ควบคุมงานก่อสร้างหรือโพรแมน ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบที่หน้างานก่อสร้าง โดยได้ศึกษาถึงหน้าที่ในระดับกรรมกรก่อสร้างและงานหลักที่จะเพิ่มคุณค่าให้กับการบริหารจัดการงานก่อสร้าง ซึ่งรูปแบบของหน้าที่ที่อิงกับกรอบสมรรถนะที่ได้นี้ จะนำไปใช้สำหรับการฝึกอบรม การพัฒนาและให้ประกาศนียบัตรรับรองแก่โพรแมนของงานก่อสร้างในประเทศชิลี และประเทศกำลังพัฒนาอื่นๆ ซึ่งกรอบสมรรถนะนี้จะช่วยให้บริษัทที่รับผิดชอบในการดำเนินงานก่อสร้างและมีกรรมกรที่ขาดการฝึกอบรมอย่างพอเพียงสามารถออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมและนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Baxter (1994) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง วิธีการเรียน การเรียนตามความก้าวหน้าของตนเองและความมั่นใจในการทำงานของลูกจ้างในสถานประกอบการ โดยศึกษาจากผลการวัดระดับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง แบบวัดทักษะและความมั่นใจในการทำงาน และแบบวัดวิธีการเรียน พบว่าระดับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองสามารถอธิบายวิธีการเรียนของผู้เรียนได้ ผู้ที่มีระดับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองสูงจะมีความมั่นใจในตัวเองประกอบด้วย

Stubblefield (1992) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศประสพการณ์ในวัยเด็กที่มีต่อระดับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองในวัยผู้ใหญ่ของนักการศึกษาในระดับอุดมศึกษา และบัณฑิตที่จบการศึกษาแล้ว จำนวน 149 คน โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของตนเอง 11 ข้อและแบบวัดลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ กุกกลีเอลมีโน (Guglielmino, 1977) ผลการศึกษาสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญคือการควบคุมตัวเอง และคุณภาพชีวิต และความสัมพันธ์ภายในครอบครัวและระดับการถูกควบคุมในวัยเด็กมีผลต่อการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองในวัยผู้ใหญ่

Hudspeth (1991) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสอนของครูกับระดับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักเรียนในวิทยาลัยชุมชนในรัฐมอนทานา (Montana) จำนวน 3 แห่ง รวมทั้งศึกษาตัวแปรอื่นๆ ได้แก่ อายุ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับมัธยมศึกษาเพศ และการศึกษาในวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า อายุเกรดเฉลี่ย และการเข้าศึกษาต่อในระดับวิทยาลัย มีผลต่อการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ส่วนวิธีการสอนของครูไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

จากทฤษฎี แนวคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ทำให้เห็นถึงแนวคิด และวิธีการที่หลากหลายที่สามารถนำมาใช้จัดการเรียนการสอน หรือ โปรแกรมการศึกษา เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ได้เป็นอย่างดี และมีประโยชน์ต่อการนำไปศึกษาต่อยอดเพื่อพัฒนาสมรรถนะ ในทุกวิชาชีพต่อไป

ตอนที่ 7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสังเคราะห์เป็นกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. **ปัจจัยนำเข้า (Input)** ได้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสารข้อมูลกำหนดเป็นโปรแกรมการฝึกอบรมทางด้านวิชาชีพสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทประกันวินาศภัย โดยประมวลจาก 3 แนวคิดหลัก คือ โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ของ Blank (1982)

โปรแกรมการฝึกอบรมที่อิงสมรรถนะ

1.1 โปรแกรมการอบรมที่อิงสมรรถนะ ของ Blank (1982) ผู้วิจัยเห็นว่า มีความสอดคล้องกับการพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย เนื่องจากขั้นตอนในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมตามแนวคิดตามแบบจำลองการเรียนรู้เชิงสมรรถนะ (Generic Competency Based Model) ที่นำเสนอโดย Blank (1982) จะเริ่มการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม เน้นที่เนื้อหาองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับสมรรถนะ และการเน้นการปฏิบัติและทดสอบจนผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้จริง โดยมีขั้นตอนในการสร้างโปรแกรม 12 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของหน้าที่ (Identify and Describe Specific Occupation)

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นของผู้เรียน (Identify Essential Student Prerequisites)

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดและตรวจสอบหน้าที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง (Identify and Verify Job Tasks)

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน (Analyze Job Task and Necessary Knowledge Tasks)

ขั้นตอนที่ 5 การเขียนเป้าหมายปลายทางในการปฏิบัติงาน (Write Terminal Performance Objectives)

ขั้นตอนที่ 6 การจัดเรียงลำดับงานและเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงาน (Sequence Tasks and Terminal Performance Objectives)

ขั้นตอนที่ 7 การพัฒนาแบบทดสอบวัดผลงานภาคปฏิบัติ (Develop Performance Tests)

ขั้นตอนที่ 8 การเขียนแบบทดสอบ (Develop Written Tests)

ขั้นตอนที่ 9 การพัฒนาแผนแนวทางการเรียนรู้ (Develop Draft of learning guides)

ขั้นตอนที่ 10 การทดสอบ ทดลองและปรับปรุงแผนการเรียนรู้ (Try out, Field Test, and Revise Learning Guide)

ขั้นตอนที่ 11 การพัฒนาระบบการบริหารงานการเรียนรู้ (Develop System of Manage Learning)

ขั้นตอนที่ 12 การนำแผนการเรียนรู้ไปใช้จริงและประเมินผล (Implement and Evaluate Training Programs)

1.2 แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ Knowles (1975) เสนอ กระบวนการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self Directed Learning) ในบทบาทของผู้สอน ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ไม่เป็นทางการ เคารพซึ่งกันและกัน หาข้อตกลงร่วมกัน ร่วมมือกัน สนับสนุนซึ่งกันและกัน
2. การจัดโครงสร้างหรือกลไกการวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน
3. การวิเคราะห์ หรือ วินิจฉัยความต้องการการเรียนรู้ ของผู้เรียน
4. การกำหนดวัตถุประสงค์ หรือ การกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ และเนื้อหาที่สนองต่อความต้องการการเรียนรู้ของผู้เรียน
5. การออกแบบเพื่อการเรียนรู้ของผู้เรียน เป็นการออกแบบแผนการเรียนรู้ เช่น โครงการการเรียนรู้ สัญญาแห่งการเรียนรู้ (Learning Contract) ซึ่ง สะท้อนถึงความหมายของความพร้อมในการเรียนรู้
6. การดำเนินการให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ ด้วยวิธีการและสื่ออุปกรณ์ที่เหมาะสม เป็นดำเนินกิจกรรมในการเรียนรู้ โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่างอิสระการเรียนรู้จากประสบการณ์
7. การประเมินผลการเรียนรู้และวิเคราะห์ผลการเรียนรู้อีกครั้ง เพื่อดูว่าความต้องการการเรียนรู้นั้นๆ ได้รับการตอบสนองหรือไม่ โดยการประเมินร่วมกันจากหลักฐานความรู้ที่รวบรวมด้วยตนเอง

1.3 ใช้กรอบแนวคิดการประเมินจากความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self Directed Learning Readiness Scale : SDLRS) ของ Gugliemino (1977) ซึ่งมี 8 องค์ประกอบ

1. ด้านการเปิดโอกาสในการเรียนรู้
2. ด้านอึดมโนทัศน์ว่าเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ

3. ด้านมีความคิดริเริ่มและสามารถมีอิสระในการเรียนรู้
4. ด้านการมีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
5. ด้านการมีความรักในการเรียนรู้
6. ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์
7. ด้านการมองอนาคตในแง่ดี
8. ด้านความสามารถใช้ทักษะหาความรู้และทักษะการแก้ปัญหา

1.4 ในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะได้นำกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม โดย สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) เข้ามาเสริม ดังนี้

การสอนเป็นกลุ่มย่อย (Small Group) ได้นำมาใช้แบ่งกลุ่มในช่วงแรกของการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ซึ่งเป็นการรวมคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ผู้เรียนแต่ละคนจะช่วยกันแสดงความคิดเห็น ร่วมกันแสวงหาความรู้ และสามารถจะตกลงปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความเห็นของกลุ่ม ได้ คิด ได้แสดงความคิดเห็น และได้แสดงความสามารถให้คนอื่นได้รับรู้ รวมทั้งผู้สอนได้มีโอกาสสังเกต พฤติกรรมของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี การสอนแบบกลุ่มย่อยเป็นแบบที่เรียบง่าย และสะดวก อีกทั้งยังใช้เวลาไม่มาก จึงเหมาะกับเวลาที่มีในการฝึกอบรม

การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) เป็นการแบ่งกลุ่มที่มีขนาดใหญ่ขึ้น เริ่มด้วยการได้รับมอบหมายโจทย์จากใบงานมีการแบ่งกลุ่มเพื่อนำไปอภิปรายต่อการอภิปรายทั้งชั้น ใน การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะนี้ผู้สอน ได้เริ่มแบ่งให้แต่ละกลุ่มมีขนาดใหญ่กว่ากลุ่มย่อย คือ คือ 8-10 คน มีการแบ่งหน้าที่ โดยมีผู้นำการอภิปราย มีผู้ทำหน้าที่จัดการอภิปราย ผู้สังเกตการณ์ ผู้นำกลุ่ม

การทำโครงการเป็นกลุ่ม (Group Project) คือวิธีการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ นำมากระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกเพื่อสร้างทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ โดยให้ผู้ที่มีความถนัดในการขายกรรมธรรม์ที่เหมือนกัน มีความสนใจเหมือนกันช่วยกันทำโครงการตามที่ต้องการหรือที่ผู้สอนกำหนดให้

การสอนแบบเพื่อนสอนเพื่อน (Peer Teaching) เป็นการรวบรวมคนในกิจกรรม การเรียนรู้กลุ่มหรือในหน่วยงานเดียวกันมาทำการสอนงาน ฝึกอบรม ให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน

การสอนแบบบับเบิลกรุป (Buzz Group) ในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะสำหรับหน่วย การเรียนรู้ด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ การสอนที่ให้ผู้เรียนที่แบ่งกลุ่ม ประมาณ 4-6 คน นั่งล้อมเป็นรูปวงกลม ให้ทุกคนมีส่วนร่วมอภิปราย ใช้เวลาในการสอนน้อยประมาณ 5-10 นาที

การระดมสมอง (Brain Storming) เป็นกลยุทธ์ที่ถูกสอดแทรกอยู่ในการอภิปรายกลุ่มย่อยและการสอนแบบบรัชกรู๊ป เป็นการระดมสมองที่สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระต่อปัญหาที่กำหนด

เกม (Game) เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่นำมาใช้เสริมประสิทธิภาพของกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง และไว้วางใจซึ่งกันและกันทำให้สมาชิกในกลุ่มกล้าแสดงออกและนำเสนอความคิดเห็นในส่วนของตน โดยเกมที่นำมาใช้ในการสอนตัวแทนประกันวินาศภัยนี้ ส่วนใหญ่เป็นเกมที่ใช้สถานการณ์จำลอง ซึ่งผู้เรียนถูกกำหนดสถานการณ์ให้เล่นเพื่อเรียนรู้กระบวนการต่างๆ มีความหมาย สร้างสรรค์ และก่อให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มของผู้เรียน

สุดท้ายมีการอภิปรายทั้งชั้น (Class Discussion) ให้เกิดการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่า เพื่อให้มีการเปลี่ยนในด้านทักษะ สร้างทัศนคติ มีผู้สอนประจำกลุ่มมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในเรียนรู้ ส่งผลให้ผู้เรียนให้ความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ ทั้ง 7 ขั้นตอนของ Knowles (1975) เป็นไปได้อย่างดี

2. กระบวนการ (Process) นำกรอบแนวคิดการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) มาเป็นแนวทางในการจัดโปรแกรม และนำ แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ Knowles (1975) และกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มของ สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) มาดำเนินการในขั้นดำเนินการฝึกอบรมและประเมินผล ดังนี้

1. กำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของอาชีพ (Identify and Describe Specific Occupation) จะเป็นการกำหนดและบรรยายถึงสายงานอาชีพที่เจาะจงเพื่อให้เราสามารถจัดเตรียมโปรแกรมการฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการ โดยไม่ใช่เป็นลักษณะกว้างๆ เท่านั้น เพื่อให้ผู้เรียนได้มีทางเลือกในการเข้าอบรมในโปรแกรมสายอาชีพต่างๆ ได้ตามที่ต้องการ โดย Blank (1982) กล่าวว่า “เมื่อผู้เข้าอบรมจะเข้าสู่การจ้างงาน ซึ่งเป็นอาชีพเฉพาะจึงควรจัดโปรแกรมฝึกทักษะ ไม่ใช่งานกว้างๆ” ข้อมูลสายอาชีพนั้นเราสามารถค้นหาได้จากแหล่งต่างๆ โดยจะมีรายชื่อของสายอาชีพต่างๆ รวมทั้งคำบรรยายลักษณะงานประกอบเอาไว้ นอกจากนี้เรายังสามารถหาข้อมูลเหล่านี้ได้จากแหล่งอื่นๆ เช่น นายจ้าง พนักงาน สหภาพแรงงาน และฝ่ายการจัดการในสายอาชีพนั้นๆ รวมทั้งแหล่งประชาสัมพันธ์ทางด้านจัดการหางาน หรือ จากวิทยากรผู้บรรยายก็ได้ คำบรรยายลักษณะงานที่ได้มาจากการคัดเลือกในตอนต้น เพื่อนำมากำหนด เป็นโปรแกรมฝึกอบรมนั้น ควรจะเป็นคำบรรยายที่มุ่งเน้นในสภาพของความจริง ในตลาดแรงงานและต้องมียอดประกอบของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขการทำงานต่างๆไป ความสามารถพิเศษที่จำเป็น

ต้องการใช้เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ ระดับการฝึกอบรมที่ต้องดำเนินการจัดขึ้น รวมกระทั่งข้อกำหนดเรื่องใบอนุญาตประกอบอาชีพอีกด้วย

2. กำหนดพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นของผู้เรียน (Identify Essential Student Prerequisites)ระบุเงื่อนไขสำคัญที่ผู้เรียนจะต้องมีหรือ ปฏิบัติให้ได้ก่อน เพื่อเป็นการประกันความสำเร็จในการเรียนรู้ เช่น ความรู้ ทักษะ ความถนัดที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถชี้แนะผู้เรียนในการเลือกโปรแกรมการเรียนให้เหมาะสมกับตนเอง เช่นถ้าเลือกเรียนในสาขาช่างเขียนแบบ ก็จะต้องมีสายตาที่ดี หรือ สาขาช่างไฟฟ้าก็ต้องสามารถใช้แขนขา และสายตาให้สัมพันธ์กันดีเป็นอย่างดี โดย Blank (1982) กล่าวว่า “ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานควรจะต้องมีความสามารถที่จำเป็นและทัศนคติที่ดี”

3. กำหนดและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติจริงในงาน (Identify and Verify Job Tasks)ระบุและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติได้จริงของงานนั้นๆ เพราะว่าตั้งอยู่บนพื้นฐานความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ ดังนั้นตัวแบบจึงถูกสร้างขึ้นมาจากลักษณะงานที่พนักงานจะต้องปฏิบัติจริงเมื่อถูกจ้างงานเข้าสู่องค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่นายจ้างต้องการและจะเป็นคุณค่าที่สนองตอบความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งการวิเคราะห์ ลักษณะงานต่างๆนี้ การใช้คลังข้อมูลลักษณะงานจากสถาบันต่างๆ ก็สามารถช่วยในการตรวจสอบด้วยเช่นกัน รวมทั้งหากมีการร่วมมือระหว่างนายจ้างและพนักงานก็จะช่วยให้ขั้นตอนของการกำหนดลักษณะหน้าที่ของงานมีความสมบูรณ์มากขึ้น

4. วิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน (Analyze Job Task and Necessary Knowledge Tasks) จะต้องเป็นการวิเคราะห์คุณสมบัติ ซึ่งหมายถึง ความรู้ ทักษะ และทัศนคติของบุคคลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย Bank (1982) กล่าวว่า “การวิเคราะห์งานเป็นกระบวนการอธิบายและเขียน ทักษะ ความรู้ และทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกซึ่งความสามารถ จากผู้ที่ไม่สามารถทำงานได้” ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 6 ประการที่จะนำไปใช้ในการวางบทเรียนคือ

- 4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบของงานนั้นๆ
- 4.2 ความรู้เทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง
- 4.3 ความรู้พื้นฐานทางคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และข้อมูลที่เป็น ที่ช่วยให้เข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์
- 4.4 ความรู้และทักษะด้านความปลอดภัย
- 4.5 ความรู้ในการใช้เครื่องมือ ที่มีความจำเป็นสำหรับปฏิบัติงานเฉพาะใดๆ

4.6 ทักษะสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีความสามารถ

5. การเขียนเป้าหมายสุดท้ายของผลงานที่ต้องการ (Terminal Performance Objective (TPO)) คือวัตถุประสงค์ปลายทาง จะบรรยายถึงผลลัพธ์สุดท้ายที่จะต้องปรากฏออกมาเพื่อแสดงว่างานนั้นบรรลุผลแล้ว ซึ่งระบุถึงผลงาน ระดับคุณภาพที่ต้องการ และเกณฑ์การประเมินความเชี่ยวชาญของงานนั้นๆ นอกจากนี้ในเป้าหมายสุดท้ายของแต่ละรายการก็จะระบุถึงอะไรบางอย่างที่ต้องทำ ซึ่งมีเงื่อนไขแวดล้อมอะไรบางอย่าง ระดับคุณภาพต้องทำได้ดีอย่างไร การทำเป้าหมายสุดท้ายของผลงาน เราอาจจะใช้ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ก็ได้แต่ควรจะต้องผ่านการตรวจจากคณะที่ปรึกษาเพื่อดูว่า เป้าหมายนั้น นั้นถูกต้องสอดคล้องกับระดับความสามารถในลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานเข้าใหม่ในแต่ละอาชีพที่ต้องการหรือไม่ และเป้าหมายสุดท้ายของผลงานที่ต้องการ ควรได้รับการปรับปรุงอยู่เสมออีกด้วยโดยคำแนะนำของผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและข้อมูลที่ได้รับจากประสบการณ์ของผู้เรียนที่ผ่านมา

6. การจัดเรียงลำดับงานและผลลัพธ์ที่ต้องการ (Sequence Tasks and Terminal) เขียนรายชื่อถึงคุณสมบัติโดยจะลำดับ กิจกรรมซึ่งจะปฏิบัติกิจกรรมให้ได้ก่อนที่จะกิจกรรมต่อไป โดยจะมีการใช้ผลย้อนกลับใน

7. การเขียนวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานที่ต้องการ หรือ การพัฒนาแบบทดสอบวัดผลงาน (Develop Performance Tests) จะเป็นการพัฒนาแบบทดสอบจาก TPO ที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานของงานในสายอาชีพนั้นๆ และช่วยให้มั่นใจได้ว่าความสามารถที่วัดและประเมินไปนั้นสามารถนำไปใช้กับงานได้จริง โดยจะมีเหตุผลสำคัญต่างๆ ในการใช้แบบทดสอบคือ แบบทดสอบจะพัฒนามาจากจุดประสงค์ปลายทางโดยใช้ 4 วิธีคือ

วิธีแรก กำหนดระดับความสามารถของผู้เรียน แต่ถ้าปฏิบัติได้ก็ไม่ต้องทดสอบและจะทำให้ทราบว่าเริ่มเรียนจากกิจกรรมใดก่อน เพื่อระบุถึงระดับความสามารถเบื้องต้น

วิธีที่สอง ทดสอบย่อย เพื่อเป็นการให้ผลย้อนกลับแก่ผู้เรียนเพื่อจะช่วยให้ผู้เรียนปรับปรุงตนเองให้สอดคล้องกับวิธีการเรียนรู้

วิธีที่สาม ประเมินความเชี่ยวชาญในระดับต่างๆ ในแต่ละขั้นที่จำเป็น จะใช้ผลสรุปเพื่อดูความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรม

วิธีที่สี่ ประเมินการตัดสินใจเกี่ยวกับโปรแกรมการอบรม เช่น เรื่องวัสดุอุปกรณ์ ประสบการณ์และวิทยาการ

คะแนนตามเกณฑ์มาตรฐานจะตั้งคะแนนโดยผ่านเกณฑ์ตามระดับในสาขาอาชีพ และคะแนนตามค่าเฉลี่ยกลุ่มจะขึ้นอยู่กับกลุ่มที่จะตัดสินคะแนนแต่ละคน โดย Blank (1982) เสนอว่าการใช้คะแนนตามเกณฑ์มาตรฐานดีกว่าการใช้คะแนนตามค่าเฉลี่ย ระหว่างกระบวนการ

และผลผลิต คือ ในระหว่างอบรมหรือการปฏิบัติกิจกรรมก็สามารถทดสอบได้โดยเน้นที่วิธีการ กระบวนการ หรืออาจเน้นที่ผลผลิตที่ได้ ซึ่งบางครั้งอาจวัดทั้งกระบวนการและผลลัพธ์

8. การพัฒนาแบบทดสอบข้อเขียน (Develop Written Tests) ทั้งประเภทแบบวัด ความจำ และวัดการเรียนรู้ แต่จะต้องสามารถวัดให้สัมพันธ์ได้ โดยตรงกับงานและประเมินถึงความชำนาญของผู้เรียนได้ โดยการทดสอบภาคปฏิบัติจะวัดโดยตรง แต่การทดสอบแบบเขียนตอบจะเป็นการประเมินความรู้ ความคิดรวบยอด และความตั้งใจในทักษะการปฏิบัติ ดังนั้นแบบทดสอบควรมีหลายแบบ

9. พัฒนาแบบแผนแนวทางการเรียนรู้ (Develop Draft of Learning Guides) โดยแนวทางการเรียนรู้จะออกแบบเพื่อช่วยให้ผู้เรียนแต่ละคนสามารถบรรลุเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการ (TPO) ได้ ซึ่งแนวทางนั้นจะประกอบด้วยส่วนสำคัญคือ การแนะนำการเรียนรู้โดยชุดฝึกอบรม (ผนวก ๑) จะมีหลายส่วนที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้ผู้เรียนบรรลุจุดประสงค์ปลายทาง และสามารถที่จะศึกษาด้วยตนเองได้ โดยชุดแนะนำการเรียนรู้จะประกอบด้วยส่วนประกอบ 7 ส่วนดังนี้

9.1 ข้อมูลแสดงรายละเอียดของงาน ซึ่งจะบอกว่าอะไรบ้างที่ต้องเรียน

9.2 บทกล่าวนำ ซึ่งจะบอกว่างานนั้นมีความสำคัญอย่างไร เหตุผลที่ต้องเรียน เป็นคำแนะนำเบื้องต้นบอกถึงความสำคัญ ความจำเป็นนั่นเอง

9.3 เป้าหมายถึงผลลัพธ์สุดท้ายที่เฉพาะเจาะจง รวมทั้งความเชี่ยวชาญในงานที่ต้องการ เป็นจุดประสงค์ปลายทาง บอกเงื่อนไข วิธีการปฏิบัติ และเกณฑ์มาตรฐาน

9.4 เป้าหมายที่สามารถบรรลุได้ ซึ่งจะแจกลงออกมาเป็นส่วนย่อยๆ เพื่อมีขั้นตอนที่ง่ายในการเรียน หรืออาจจะระบุถึงความต้องการจะให้นักเรียนค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม โดยอ่านหนังสือจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ เป็นจุดประสงค์ย่อย จะแบ่งงานออกเป็นกิจกรรมย่อย เรียงตามลำดับขั้น โดยให้ผู้เรียนอ่านหรือศึกษาจากสื่อ และให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยแหล่งที่จะพัฒนา เพื่อเสนอข้อมูลที่มี ประสิทธิภาพทั้งทักษะ ความรู้ รวมถึงการใช้เวลา เงิน พลังงาน ในการพัฒนา และนำไปใช้คือ หนังสือ นิตยสาร เอกสารคำสอน และสื่อต่างๆ เช่น สไลด์ ภาพยนตร์ วิดีโอ และ เทปคาสเซต

9.5 ตรวจสอบด้วยตนเองจะเป็นโอกาสให้ผู้เรียนได้ตรวจสอบการเรียนรู้ได้ทันที จะผู้ผลคะแนนทันที ซึ่งจะเหมาะสมกับการทดสอบย่อยเป็นระยะ

9.6 แบบทดสอบเพื่อประเมินความรู้ในงานที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ เป็นแบบชนิดเขียนตอบ

9.7 แบบวัดผลงานเพื่อประเมินความสามารถที่เกิดขึ้นจริงๆ ในการปฏิบัติงาน เป็นแบบทดสอบภาคปฏิบัติ เพื่อประเมินทักษะการปฏิบัติงาน

โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลการสร้างคู่มือข้างต้นมาจัดเรียงลำดับเพื่อสร้างความชัดเจน ในองค์ประกอบของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เป็น 9 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. เป้าหมาย
2. วัตถุประสงค์
3. กลุ่มเป้าหมาย
4. หลักสูตรและเนื้อหา
5. สื่อการเรียนการสอน
6. กิจกรรมการเรียนรู้
7. แหล่งความรู้
8. สภาพแวดล้อม
9. การวัดและการประเมินผล

10. **ตรวจสอบ ทดลอง และปรับปรุงแนวทางการเรียนรู้** (Try Out Field Test and Revise Learning Guide) นำเอาแนวทางการเรียนรู้ที่นำมาตรวจสอบและทดลองใช้กับผู้เรียน เพื่อหาข้อบกพร่องและนำมาปรับปรุง พร้อมทั้งทำให้สามารถกำหนดเวลามาตรฐานที่เหมาะสมในการทดสอบได้ เริ่มโดยการทดลองแบบทดสอบกับผู้เรียน 1-3 คน และนำมาปรับปรุงโปรแกรมการเรียน ต่อจากนั้นจะมีการนำให้ผู้เรียนกลุ่มใหญ่อ่าน แล้วขอคำแนะนำ การประเมินผลการเรียนรู้ และวิเคราะห์ผลการเรียนรู้อีกครั้ง เพื่อดูว่าความต้องการการเรียนรู้ต่างๆ ได้รับการตอบสนองหรือไม่

11. **การพัฒนาระบบการบริหารงานจากการเรียนรู้** (Develop System of Manage Learning) จะต้องเป็นการจัดการระบบในเรื่องของแผนและโปรแกรมการเรียนการสอน แก่ผู้เรียนเช่น การใช้ตารางแผนงาน ตารางเรียน เอกสารบันทึกผลการเรียน แบบระเบียบ เพื่อเป็นการเก็บข้อมูล ความก้าวหน้า ความเชี่ยวชาญ จากการเรียนรู้ และนำไปตัดสินเป็นผลการเรียนต่อไป นอกจากนี้การจัดเตรียมความพร้อมของสภาพแวดล้อมทั่วไปทางกายภาพก็ช่วยให้เกิดผลโดยตรงต่อการเรียนรู้ได้

12. **การนำโปรแกรมการฝึกอบรมไปดำเนินการและประเมินผล** (Implement and Evaluage Training Programs) ในขั้นนี้คือการพัฒนาและจะนำโปรแกรมไปปฏิบัติจริง ซึ่งขึ้นอยู่กับธรรมชาติของโปรแกรมและลักษณะขององค์กรที่จะนำไปใช้โดยดำเนินการเป็นระบบที่สอดคล้องกันว่า ต้องอบรมอะไร โดยใคร เมื่อไร และต้องมีค่าใช้จ่ายเท่าใดก่อนจะนำโปรแกรมไป

ใช้ ซึ่งผู้สอนสามารถจะใช้องค์ประกอบการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานการเรียนการสอนที่ประกอบด้วย ข้อมูล เช่นเดียวกับขั้นตอนต่างๆ ในตัวแบบดังที่กล่าวมาแล้ว รวมทั้งขั้นตอนการประเมินผลโปรแกรมด้วย ซึ่งจะประเมินทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่ต้องการ

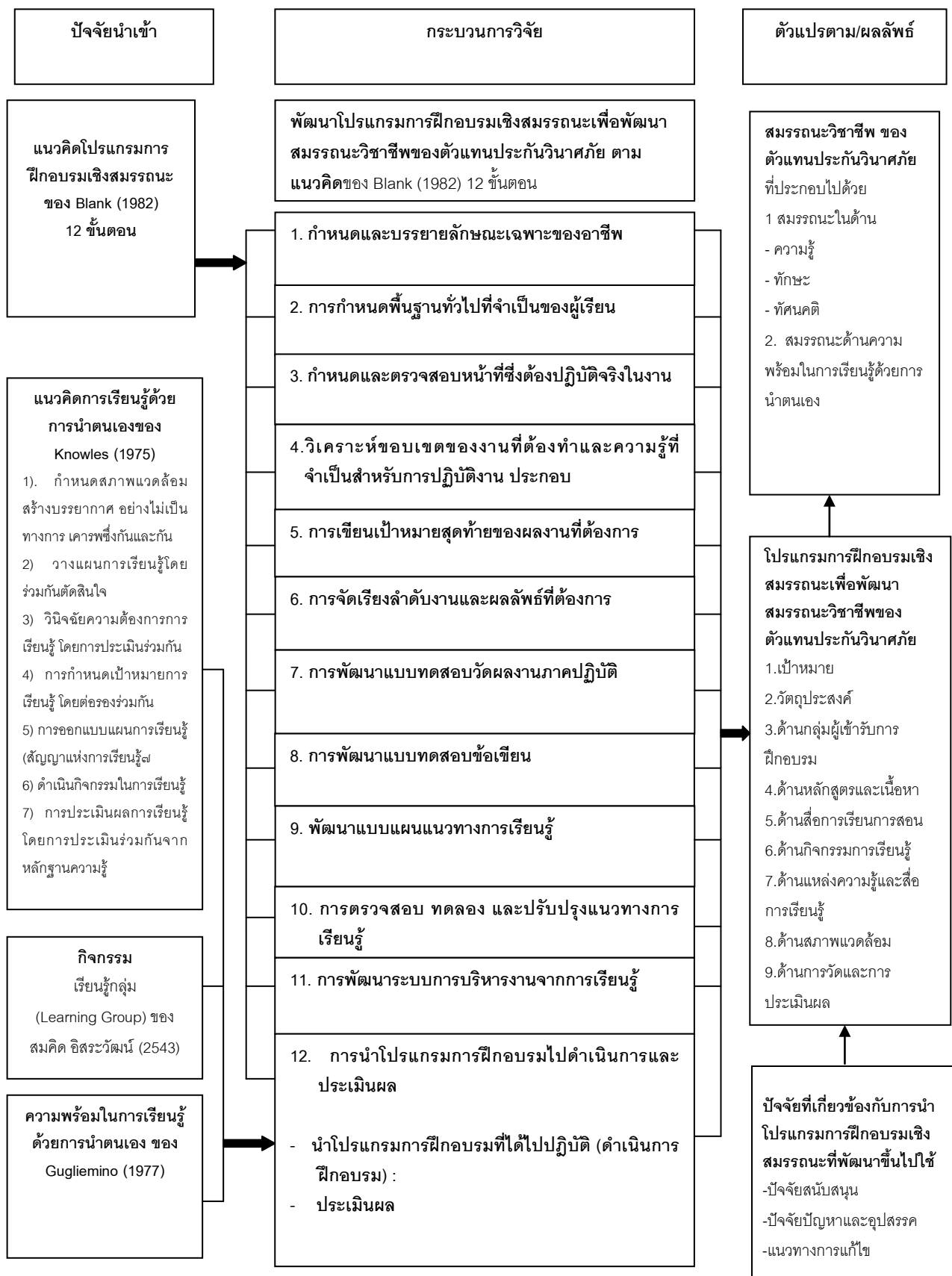
12.1 การนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้ไปปฏิบัติ โดยการรับสมัครผู้เข้าฝึกอบรมและดำเนินการฝึกอบรมตามโปรแกรม

12.2 ประเมินผลของโปรแกรมภายหลังจากการดำเนินการฝึกอบรม

- ประเมินสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย
- ประเมินสมรรถนะความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง
- ประเมินผลของโปรแกรมในด้านปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

3. **ผลลัพธ์ (Output)** จากปัจจัยนำเข้าซึ่งได้นำแนวคิดกระบวนการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ (Generic Competency Based Model) ที่นำเสนอโดย Blank (1982) มาเป็นแนวคิดหลักในการพัฒนาโปรแกรม และนำแนวคิด การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของ Knowles (1975) และกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ของ สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) มาดำเนินการในขั้นตอนการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้ไปปฏิบัติและประเมินผล

ผลลัพธ์ที่ได้ คือ 1. หลังจากเข้ารับการฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะตัวแทนประกันวินาศภัยได้รับการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ซึ่งประกอบไปด้วย สมรรถนะ ในด้านรู้ ทักษะ ทศนคติ และสมรรถนะความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง 2. โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย 3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นไปใช้ ดังภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย เป็นรูปแบบการวิจัยและพัฒนา(Research and Development) มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้ 1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย 2. เพื่อพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย 3. เพื่อศึกษาผลของการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นไปใช้และเปรียบเทียบการพัฒนาทางวิชาชีพระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะกับกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมตามปกติ 4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยสนับสนุนอุปสรรค ปัญหา และแนวทางแก้ไข ในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้

ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการวิจัยเป็น 4 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 การดำเนินการศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นวิธีดำเนินการวิจัย เพื่อนำไปสู่การได้มาซึ่งข้อมูลและข้อค้นพบตาม วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ รวมถึงเป็นข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย จากบริษัทประกันภัย และตัวแทนเอง โดยดำเนินการวิจัย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเครื่องมือเพื่อศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

ระยะที่ 2 การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยโดยใช้แนวคิดโปรแกรมการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นจาก แนวคิดของ Blank (1982) 12 ขั้นตอน มาดำเนินการดังนี้

1. กำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของหน้าที่
2. การกำหนดพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นของผู้เรียน
3. กำหนดและตรวจสอบหน้าที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
4. วิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

5. การเขียนเป้าหมายปลายทางในการปฏิบัติงาน
6. การจัดเรียงลำดับงานและเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงาน
7. การพัฒนาแบบทดสอบวัดผลงานภาคปฏิบัติ
8. การเขียนแบบทดสอบ
9. การพัฒนาแผนแนวทางการเรียนรู้
10. การทดสอบ ทดลองการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะและปรับปรุงแผนการเรียนรู้
11. การพัฒนาระบบการบริหารงานการเรียนรู้
12. การนำแผนการเรียนรู้ไปใช้จริงและประเมินผล

ระยะที่ 3 การทดลองใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ สำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย

ระยะที่ 4 วิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับการ นำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปทดลองใช้ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนนี้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะให้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น

ซึ่งการดำเนินการในแต่ละระยะตอนมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย

การดำเนินการวิจัยในขั้นตอนนี้ เป็นการศึกษาศมรรถนะในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ในการจัดทำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เนื่องจากโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่จะสร้างขึ้น ควรเกิดจากสมรรถนะอันเป็นที่ต้องการอย่างแท้จริงของผู้เรียน และบริษัทประกันวินาศภัยซึ่งเป็นองค์กรที่ตัวแทนสังกัด จะทำให้โปรแกรมการฝึกอบรมนั้นมีคุณค่า และมีประโยชน์ต่อผู้เรียน โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษา วิเคราะห์หาสมรรถนะยังสามารถนำไปใช้ในการกำหนดเนื้อหาสาระ จัดวิธีการการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้เรียนได้เป็นอย่างดี วิธีดำเนินการวิจัยในระยะที่ 1 มีดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มประชากร

ประชากรสำหรับการศึกษาศมรรถนะเพื่อการประกอบอาชีพและพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย เป็นตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีประสบการณ์ในการแนะนำด้านการประกันวินาศภัย จากสถิติคนกลางประกันภัย จำนวน 30,939 คน (ข้อมูลจากสถิติสถิติรวมคนกลางประกันประจำปี 2553 จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย) ซึ่ง

ตัวแทนประกันวินาศภัยเหล่านี้ได้สังกัดอยู่ในบริษัทรับประกันวินาศภัย จำนวน 67 แห่ง มาเป็นฐานในการคิดคำนวณ

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงสถิติรวมคนกลางประกัน ประจำปี 2553 จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ประเภทตัวแทนประกัน วินาศภัย	พ.ศ.2551	พ.ศ.2552	พ.ศ.2553
ประเภทรวม	51,018	40,223	26,533
ประเภท พ.ร.บ.	3,155	2,621	1,749
ประเภทสุขภาพและอุบัติเหตุ	3,764	3,090	2,500
สำหรับการประกันภัยรายย่อย	-	-	157
รวม	57,937	45,934	30,939

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง สำหรับแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงานด้านดูแลตัวแทนบริษัทประกันวินาศภัยเพื่อศึกษาลักษณะหน้าที่ ความรู้ ทักษะ ทักษะทัศนคติและความถนัดที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านดูแลตัวแทนประกันวินาศภัยในบริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย โดยเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หน่วยตัวอย่างจะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และความรู้ในเรื่องที่จะศึกษาเป็นอย่างดี โดยเฉพาะเรื่องสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยที่ต้องการความคิดเห็น ความรู้และประสบการณ์จากบุคคลเฉพาะกลุ่ม

กลุ่มตัวอย่าง สำหรับแบบสอบถามแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย คือ ตัวแทนประกันวินาศภัยที่สอบผ่านได้รับใบอนุญาตจากบริษัทรับประกันวินาศภัยจำนวน 67 แห่ง โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

1. ผู้วิจัยได้ใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973, อ้างถึงในวรรณิ์ แกมเกต, 2551) ในการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมด สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากจำนวนประชากรทั้งหมด 30,939 คน จากตารางได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน

2. เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการสุ่ม บริษัทที่ตัวแทนประกันวินาศภัย สังกัด อย่างง่าย (Simple Random Sampling) ขึ้นมาเพื่อตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัย เขียนชื่อ บริษัทขึ้นมา แล้วนำลงในกล่อง หลังจากนั้นสุ่มหยิบขึ้นมาจนกระทั่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ เพื่อส่งแบบสอบถามไปให้ และสอบถามจากตัวแทนประกันวินาศภัยนั้นๆ ที่ได้สมัครเข้ารับการฝึกอบรมขอรับและขอต่อใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย กับสถาบันประกันภัยไทย ที่ผู้วิจัยเป็นผู้บรรยายซึ่งได้รับอนุญาตจาก สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

3. เลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด คือ ตัวแทนประกันวินาศภัยที่สอบผ่าน ได้รับใบอนุญาต

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนนี้มี 2 ชุด ประกอบไปด้วย เครื่องมือชุดที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงานด้านดูแลตัวแทนประกันวินาศภัยเพื่อศึกษาลักษณะหน้าที่ ในด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติและความถนัดที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย เครื่องมือชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติและความต้องการของตัวแทนประกันวินาศภัย เครื่องมือแต่ละชุดเป็นแบบสัมภาษณ์ แบบสอบถามความต้องการในด้านสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ของบริษัทประกันภัยและตัวแทนประกันวินาศภัยที่ทุกคนเป็นผู้เรียนในวัยผู้ใหญ่ โดยผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยและคู่มือหลักสูตรการอบรมเพื่อขอรับและขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือ คปภ. เพื่อหาสมรรถนะในการพัฒนาวิชาชีพสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย การประเมินสมรรถนะที่ได้จากบริษัทรับประกันภัยและความต้องการในการเรียนรู้ของตัวแทนประกันวินาศภัย

2.1 วิเคราะห์เนื้อหาสาระสำคัญ ในเรื่อง สมรรถนะและการพัฒนาการประกอบอาชีพการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย และการประเมินพื้นฐานที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ

2.2 สร้างแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงานด้านดูแลตัวแทนบริษัทประกันวินาศภัยเพื่อศึกษาลักษณะหน้าที่ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติและความถนัดที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลัง ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามที่มีให้เลือกตอบหรือเติมคำในช่องว่างของ ผู้ปฏิบัติงานด้านดูแลตัวแทนประกันวินาศภัยโดยบรรยายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงานด้านดูแลตัวแทนประกันวินาศภัยเพื่อศึกษาลักษณะหน้าที่ ด้านความรู้ ทักษะ ทักษะคนดี และความถนัดที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัยสอบถามลักษณะเฉพาะของวิชาชีพ จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ในบริษัทประกันภัย และบริษัทนายหน้าประกันภัย โดยมีองค์ประกอบของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะของหน้าที่ บทบาทของนายหน้า และพื้นฐานความรู้ที่จำเป็นสำหรับประกอบอาชีพนายหน้าประกันภัย โดยแบ่งเป็นขั้นตอนของการสัมภาษณ์ตามโปรแกรมการฝึกอบรมของ Blank (1982) ระดับการฝึกอบรมที่ต้องดำเนินการจัดขึ้น รวมถึงข้อกำหนดเรื่องการสอบเพื่อขอรับและขอต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย เพื่อศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพและนำไป พัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย

2.3 สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลัง ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามที่มีให้เลือกตอบหรือเติมคำในช่องว่างของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยบรรยายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของตัวแทนประกันวินาศภัยตามสมรรถนะที่กำหนดขึ้นโดยนำเนื้อหาเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อขอรับใบอนุญาตของตัวแทนประกันวินาศ จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มาเป็นกรอบสมรรถนะวิชาชีพและความต้องการในการพัฒนาวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย จำนวน 48 ข้อคำถามที่ครอบคลุมสมรรถนะทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งมีเนื้อหาอยู่ในกรอบสมรรถนะการฝึกอบรมเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ดังนี้

1. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย

ข้อที่ 1 มีความรู้และเข้าใจในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการประกันวินาศภัยว่าด้วยเรื่องลักษณะของสัญญาประกันวินาศภัย

ข้อที่ 2 มีความรู้และเข้าใจในหลักสำคัญของพื้นฐานของสัญญาประกันวินาศภัย

ข้อที่ 3 มีความรู้และเข้าใจในบุคคลที่เกี่ยวข้องในสัญญาประกันภัย

ข้อที่ 4 มีความรู้และเข้าใจในหน้าที่ของผู้รับประกันภัย

ข้อที่ 5 มีความรู้และเข้าใจในข้อยกเว้นความรับผิดชอบของผู้รับประกันภัย

ข้อที่ 6 มีความรู้และเข้าใจในอายุความของการประกันวินาศภัย

ข้อที่ 7 มีความรู้และเข้าใจในวัตถุประสงค์และวิวัฒนาการของพระราชบัญญัติ

ประกันวินาศภัย

ข้อที่ 8 มีความรู้และเข้าใจในโครงสร้างและสาระสำคัญของพระราชบัญญัติ

ประกันวินาศภัย

2. ภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของ การประกันวินาศภัย

ข้อที่ 9 มีความรู้และเข้าใจในความหมายและประโยชน์ของการประกัน

วินาศภัย

ข้อที่ 10 มีความรู้และความเข้าใจในส่วนประกอบของกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อที่ 11 มีความรู้และความเข้าใจประเภทของการประกันวินาศภัย

ข้อที่ 12 มีความรู้ในการประกันอัคคีภัย

ข้อที่ 13 มีความรู้ในการประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง

ข้อที่ 14 มีความรู้ในการประกันภัยรถยนต์

ข้อที่ 15 มีความรู้ในการประกันภัยเบ็ดเตล็ด

3. แนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จักลูกค้าและการให้คำแนะนำด้านประกัน

วินาศภัย

ข้อที่ 16 สามารถอธิบายเกี่ยวกับแนวทางในการเสนอขายกรมธรรม์ประกัน

วินาศภัย

ข้อที่ 17 ปฏิบัติในข้อกำหนดในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัย

ข้อที่ 18 อธิบายปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการเสนอขายกรมธรรม์

ประกันภัย

ข้อที่ 19 อธิบายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางด้านเศรษฐกิจ

ข้อที่ 20 นำเสนอนโยบายภาครัฐ

ข้อที่ 21 วิเคราะห์ความเสี่ยง หรือการรู้จักความเสี่ยงของลูกค้า

ข้อที่ 22 ทักษะในการติดต่อสื่อสาร

ข้อที่ 23 ทักษะในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง

ข้อที่ 24 การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

ข้อที่ 25 การระบุความต้องการของลูกค้าในการทำประกันวินาศภัย

ข้อที่ 26 การรักษาความลับของลูกค้า

ข้อที่ 27 นำเสนอความแตกต่างระหว่างการประกันวินาศภัยกับการประกันชีวิต

ข้อที่ 28 แสดงให้ทราบได้ว่าบริษัทประกันภัยไหนดี

ข้อที่ 29 นำเสนอการซื้อกรมธรรม์ในแบบ จ่ายเบี้ย คุ่มครองเบี้ย และพูนวันในการประกันภัยรถยนต์

ข้อที่ 30 การคิดเบี้ยประกันภัยอุบัติเหตุ

ข้อที่ 31 การให้คำปรึกษาด้านการประกันอัคคีภัย

ข้อที่ 32 การให้คำปรึกษาด้านการประกันภัยรถยนต์

ข้อที่ 33 การให้คำปรึกษาด้านการประกันภัยสินค้า

ข้อที่ 34 การให้คำปรึกษาด้านการประกันภัยขนส่งสินค้าทางทะเล

ข้อที่ 35 การให้คำปรึกษาด้านการประกันสุขภาพ

4. จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ

ข้อที่ 36 ประพฤติตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีพฤติกรรมและการกระทำใดๆ ให้ได้รับความเสียหายทางการเงิน และผิดหรือขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

ข้อที่ 37 พัฒนาความรู้ ทักษะ ทศนคติ ให้เท่าทันกับความเสี่ยงภัย และปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาและดำรงวิชาชีพอยู่สม่ำเสมอ

ข้อที่ 38 ป้องกัน หลีกเสี่ยง ตระหนักในส่วนได้เสียและไม่ปฏิบัติกรใดๆ ที่อาจขัดแย้งด้านผลประโยชน์โดยตรง และ/หรือ ที่จะส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลูกค้า บริษัทตัวแทนอื่น และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อที่ 39 พึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา ข้อบังคับ ตามขอบเขต อำนาจหน้าที่ ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทประกันภัยที่ตนเองสังกัดโดยเคร่งครัด และไม่ปฏิบัติตนเกินขอบข่ายที่บริษัทประกันภัยและ/หรือ กฎหมายกำหนดให้อำนาจไว้

ข้อที่ 40 มีความภักดีรักษาชื่อเสียง ภาพพจน์ของบริษัทประกันภัยที่ตนสังกัด รวมถึงการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกฎหมาย

ข้อที่ 41 รักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลส่วนตัว และ/หรือข้อมูลส่วนบุคคลใดๆ ของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่นหรือแสวงหาผลประโยชน์ตอบแทนนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่โดยมิได้รับอนุญาตจากลูกค้า

ข้อที่ 42 เต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจ ช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษาประสานงาน อำนวยความสะดวก โดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้าง ตั้งแต่การรับโอนความเสี่ยงภัย การบริการเรียกร้องความเสียหาย และการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

ข้อที่ 43 ส่งเสริม จรรยาบรรณตัวแทน จรรยาบรรณธุรกิจประกันวินาศภัย และวิชาชีพประกันวินาศภัย เพื่อสร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือในธุรกิจประกันวินาศภัย ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชนและสังคม

ข้อที่ 44 ดำรงตนให้ปรากฏเป็นที่ประจักษ์ ได้รับการยอมรับจากบุคลากรร่วมวิชาชีพ สาธารณชนและเป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาเกียรติภูมิ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง ในฐานะตัวแทนที่ดี เพื่อส่งเสริมวิชาชีพประกันวินาศภัย

ข้อ 45 ประโยชน์ของจรรยาบรรณต่อผู้ประกอบการวิชาชีพ

ข้อ 46 ประโยชน์ของจรรยาบรรณต่อผู้ใช้บริการ

ข้อ 47 ประโยชน์ของจรรยาบรรณต่อสังคม

ข้อ 48 ประโยชน์ของจรรยาบรรณต่อธุรกิจประกันภัย

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดแบบเติมคำ ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมรรถนะหรือหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย จากทั้ง 4 ด้าน

ลักษณะเครื่องมือสำหรับแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เพื่อตรวจสอบว่าผู้ตอบมีสมรรถนะในเรื่องนั้นๆ มากน้อยเพียงใดในสภาพที่เป็นจริง และเพื่อแสดงถึงสมรรถนะที่ต้องการพัฒนา โดยมีความหมายดังนี้

ระดับสมรรถนะที่ต้องการพัฒนา

- 5 หมายความว่า ผู้ตอบต้องการพัฒนาในข้อนั้นในระดับมากที่สุด
- 4 หมายความว่า ผู้ตอบต้องการพัฒนาในข้อนั้นในระดับมาก
- 3 หมายความว่า ผู้ตอบต้องการพัฒนาในข้อนั้นในระดับปานกลาง
- 2 หมายความว่า ผู้ตอบต้องการพัฒนาในข้อนั้นในระดับน้อย
- 1 หมายความว่า ผู้ตอบต้องการพัฒนาในข้อนั้นในระดับน้อยที่สุด

ระดับสมรรถนะที่เป็นจริง

- 5 หมายความว่า ผู้ตอบมีสมรรถนะในข้อนั้นในระดับมากที่สุด
- 4 หมายความว่า ผู้ตอบมีสมรรถนะในข้อนั้นในระดับมาก
- 3 หมายความว่า ผู้ตอบมีสมรรถนะในข้อนั้นในระดับปานกลาง
- 2 หมายความว่า ผู้ตอบมีสมรรถนะในข้อนั้นในระดับน้อย
- 1 หมายความว่า ผู้ตอบมีสมรรถนะในข้อนั้นในระดับน้อยที่สุด

การพิจารณาแปลผลตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

4.50-5.00 หมายความว่า มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะ/มีสมรรถนะ ในระดับมากที่สุด

3.50-4.49 หมายความว่า มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะ/มีสมรรถนะ ในระดับมาก

2.50-3.49 หมายความว่า มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะ/มีสมรรถนะ ในระดับปานกลาง

1.50-2.49 หมายความว่า มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะ/มีสมรรถนะ ในระดับน้อย

1.00-1.49 หมายความว่า มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะ/มีสมรรถนะ ในระดับน้อยที่สุด

2.4 ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content-Validity) ของแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ไปตรวจสอบการใช้ภาษา ความเหมาะสมของข้อความและความครบถ้วนของความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ต้องการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการประกันภัยจำนวน 3 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสถิติและการวิจัยจำนวน 4 ท่าน (รายละเอียดในภาคผนวก) ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content –Validity) ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ โดยผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตัดสินโดยอิสระแต่ละท่าน โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency : IOC) โดยที่ วรรณี แกมเกตุ (2551:221) ได้เสนอเกี่ยวกับเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องได้มากกว่าหรือ เท่ากับ 0.5 จึงถือได้ว่าข้อความนั้นวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหาและจุดประสงค์มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามตัวแทนประกัน ได้รับความเห็นชอบจาก ผู้ทรงคุณวุฒิ มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์เป็นส่วนใหญ่ มีผู้ทรงคุณวุฒิ 1 ท่าน ให้ปรับเรื่องวุฒิการศึกษาในแบบสอบถามจากตัวแทนประกันวินาศภัยว่าน่าจะมีขั้นต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ตัวแทนประกันวินาศภัยได้เลือก เพราะการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย ไม่ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ว่าต้องสำเร็จขั้นต่ำปริญญาตรีไว้รวมถึงในธุรกิจประกันภัยก็มีตัวแทนที่มีวุฒิต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ผู้วิจัยจึงได้มีการปรับเพิ่มเติม

2.4.2 ส่วนที่ 2 ของข้อมูลแบบสัมภาษณ์ ความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงานด้านดูแลตัวแทนประกันวินาศภัยเพื่อศึกษาลักษณะหน้าที่ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และความถนัดที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องได้เท่ากับ 0.95 (IOC)

(รายละเอียดในภาคผนวก)และในส่วนที่ 2 ของแบบสัมภาษณ์นี้ได้รับคำแนะนำ จากผู้ทรงคุณวุฒิ เกี่ยวกับ แบบสัมภาษณ์ ว่ามีความครบถ้วน ละเอียดยมาก แต่ให้ระมัดระวังว่าผู้ให้สัมภาษณ์ อาจไม่สามารถมีเวลาในการตอบเพียงพอ และแบบสอบถามควรมีข้อคำถามให้ตรงกับด้านทักษะ รวมถึงตัดข้อคำถามบางข้อที่มีลักษณะกำกวมออกไป แล้วจึงนำมาแก้ไขทั้งแบบสอบถามก่อนที่จะได้นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของภาษา ก่อนนำไปทดลองใช้

ส่วนที่ 2 ของข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัยผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.84 (รายละเอียดในภาคผนวก) ในข้อคำถามนี้ ผู้วิจัยได้สอบถามถึงสมรรถนะในด้านต่างๆ ที่ตัวแทนต้องพัฒนา และระดับสมรรถนะของตนเองตามสภาพจริงในปัจจุบัน เป็นแบบวัดระดับที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมี 5 ระดับ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการในการฝึกอบรมของตัวแทนประกันวินาศภัยอย่างแท้จริงได้ ในข้อคำถามในแบบสอบถามนี้ มีผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ให้คำแนะนำว่าควรแยกแยะในเรื่องสมรรถนะที่เกี่ยวกับ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ให้ชัดเจน โดยเฉพาะในบางหัวข้อคำถาม ในเรื่องทักษะนั้นยังคงเป็นหัวข้อที่ถามเกี่ยวกับความรู้มากกว่า ควรปรับให้มีความชัดเจน แสดงให้เห็นถึงเรื่องทักษะได้ และเห็นว่าควรตัดข้อที่ 26 การรักษาความลับของลูกค้า ข้อ 45 ประโยชน์ของจรรยาบรรณต่อผู้ประกอบการวิชาชีพ ข้อ 46 ประโยชน์ของจรรยาบรรณต่อผู้ใช้บริการ ข้อ 47 ประโยชน์ของจรรยาบรรณต่อสังคม และข้อ 48 ประโยชน์ของจรรยาบรรณต่อธุรกิจประกันภัย จึงได้มีการปรับแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเหลือ 43 ข้อ และนำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของภาษา ก่อนนำไปทดลองใช้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ส่วนของแบบสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์บริษัทประกันวินาศภัยที่ได้มีการสุ่มตัวอย่างขึ้นมา ทั้งจากการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และไปสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยบางท่านที่ถูกสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้มีการส่งแบบสัมภาษณ์ ไปให้ก่อนล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ ได้ตรวจสอบว่าทางบริษัทประกันวินาศภัยที่ถูกสัมภาษณ์ได้ทำงานอยู่นั้น มีข้อมูลตามที่จะให้สัมภาษณ์หรือไม่

3.2 ส่วนของแบบสอบถามความคิดเห็นจากตัวแทนประกันวินาศภัยนั้น ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลส่วนใหญ่ด้วยตนเอง เนื่องจากผู้วิจัยเป็นผู้บรรยายประจำสถาบันประกันภัยไทย ที่ได้รับอนุญาตจาก สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ให้เป็นผู้ทำ

การฝึกอบรมขอรับและขอต่ออายุใบอนุญาตให้กับตัวแทนประกันวินาศภัย จึงขอความร่วมมือจากตัวแทนประกันวินาศภัย ที่เข้ารับการอบรม ให้ช่วยตอบแบบสอบถามจนครบ 397 แบบสอบถาม ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน กันยายน – ธันวาคม 2554

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงานด้านดูแลตัวแทนประกันวินาศภัยเพื่อศึกษาลักษณะหน้าที่ ในด้านความรู้ ทักษะ ทศนคติและความถนัดที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศและในสวนความคิดเห็นที่เป็นคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สำหรับแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS Version 17) วิเคราะห์ด้วยข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความต้องการและสภาพจริงของสมรรถนะในแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย ด้วยสถิติ Pair t-test

ระยะที่ 2 การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย การดำเนินการในขั้นตอนนี้ได้นำผลของข้อมูลจากระยะที่ 1 และแนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ 12 ขั้นตอนของ Blank (1982) มาสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของอาชีพ ซึ่งเป็นกำหนดหน้าที่ บทบาท และลักษณะของงานตัวแทนประกันวินาศภัยที่ปฏิบัติงานให้กับบริษัทประกันภัย ซึ่งต้องศึกษาหน้าที่และบทบาทของตัวแทนประกันวินาศภัย เพื่อเป็นการเตรียมโปรแกรมการฝึกอบรมให้เหมาะสม กับความต้องการในการพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ให้ได้สมรรถนะตามที่จะมีการกำหนดไว้ในขั้นต่อไป โดยเนื้อหาที่กำหนดจะต้องมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขในการทำงาน และสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับที่กระบวนการฝึกอบรมสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ โดยเนื้อหาที่กำหนดจะต้องมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขในการทำงานและสมรรถนะที่พึงประสงค์ ในระดับที่กระบวนการฝึกอบรมสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งข้อมูลสำหรับขั้นตอนนี้ได้นำมาจากผลของข้อมูลในระยะที่ 1 คือแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงานด้านดูแลตัวแทนบริษัทประกันวินาศภัยเพื่อศึกษาลักษณะหน้าที่ ความรู้ ทักษะ ทศนคติและความถนัดที่จำเป็นของตัวแทนประกัน

วิทยาศาสตร์ ซึ่งพบว่าตัวแทนประกันวิทยาศาสตร์ มีหน้าที่ในการนำเสนอขายกรมธรรม์ที่เหมาะสมและถูกต้องตามกฎหมายให้กับผู้เอาประกันภัย คอยให้คำแนะนำหรือเป็นที่ปรึกษาด้านการประกันวิทยาศาสตร์ และเมื่อขายกรมธรรม์ไปแล้วต้องคอยดูแลให้บริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้เอาประกันวิทยาศาสตร์มีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดคุณสมบัติพื้นฐานที่จำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งผู้ที่จะมีวิชาชีพตัวแทนประกันวิทยาศาสตร์ ควรมีพื้นฐานความรู้ และประสบการณ์ที่เหมาะสมในระดับหนึ่ง ที่พร้อมมาอบรมพัฒนาเพิ่มเติมให้มีสมรรถนะครบ ทั้งความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ของวิชาชีพตัวแทนประกันวิทยาศาสตร์ เช่นเดียวกับ ขั้นตอนที่ 2 ของ Blank (1982) ที่ต้องระบุส่วนสำคัญที่ผู้รับการฝึกอบรมต้องเรียนรู้ก่อน เพื่อช่วยในการประกันความสำเร็จที่จะได้รับหลังจากการฝึกอบรมประกอบด้วย

- 2.1 มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 - 2.2 มีประสบการณ์ด้านการขายกรมธรรม์ประกันวิทยาศาสตร์
 - 2.3 มีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ด้านการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันวิทยาศาสตร์ที่เหมาะสมในระดับหนึ่งพร้อมมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ในโปรแกรมการฝึกอบรมร่วมกับเพื่อนผู้เรียนในโปรแกรม และพร้อมที่จะเข้ามาฝึกอบรมพัฒนาเพิ่มเติมให้มีสมรรถนะวิชาชีพที่สมบูรณ์
 - 2.4 เคยได้รับการศึกษาวิชาประกันวิทยาศาสตร์จาก บริษัทประกันวิทยาศาสตร์ หรือสถาบันการศึกษาที่ นายทะเบียนประกาศกำหนดหรือความรู้เกี่ยวกับการประกันวิทยาศาสตร์ได้ตามหลักสูตรและวิธีการที่นายทะเบียนประกาศ
 - 2.5 สามารถมีเวลาเข้ารับการฝึกอบรมได้จนครบทุกหน่วยการเรียนรู้ในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ
 - 2.6 มีทัศนคติ ความรู้ลึกทางบวกที่มีต่อวิชาชีพตัวแทนประกันวิทยาศาสตร์ ต่อลักษณะงานที่ทำ ต่อองค์กร และต่ออุตสาหกรรมการประกันวิทยาศาสตร์
 - 2.7 มีความสนใจและต้องการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวิทยาศาสตร์
- โดยข้อมูลข้างต้นได้นำมาจากศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันวิทยาศาสตร์ กรอบสมรรถนะที่ได้จากคู่มือหลักสูตรการอบรมเพื่อขอรับและขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวิทยาศาสตร์ โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือ คปภ.

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดและตรวจสอบหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติจริงในงาน ซึ่งเป็นการกำหนดสมรรถนะ ของการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย ในการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ขั้นตอนที่ Blank (1982) ถูกกำหนดขึ้นจากสมรรถนะที่พึงประสงค์ซึ่งบุคลากรจะต้องใช้ในการปฏิบัติงานจริง ในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะนั้น การฝึกอบรมตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสำเร็จของหน้าที่ที่แท้จริงในงานที่ต้องปฏิบัติ มากกว่ากว่าการเรียนรู้จากตำรา หรือเอกสารอื่นๆ ที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องระบุตรวจสอบงานหลักในอาชีพ โดยขึ้นอยู่กับงานที่ประสบผลสำเร็จแล้วว่าเป็นอย่างไร หรือเป็นการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นที่จะทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ บทบาทหน้าที่ ขอบเขต ของงานในส่วนของการทำงาน พัฒนาด้านวิชาชีพก็เช่นเดียวกัน จะต้องกำหนดสมรรถนะในการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ที่จำเป็นเพื่อที่จะสามารถดำเนินการประกอบอาชีพประกันภัยได้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการระบุขอบเขต และตรวจสอบหน้าที่ ของสมรรถนะ ที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้นๆ ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้ได้มาจากการดำเนินการตามขั้นตอนที่ 1-2 และแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย และพบว่า หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติจริงในงานของตัวแทนประกันวินาศภัย คือ 1. การแนะนำตัว 2. แนะนำบริษัท 3. การรวบรวมข้อมูลความต้องการของลูกค้าหรือผู้เอาประกันภัย 4. การนำเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย 5. นำเสนอรายละเอียดของแบบกรมธรรม์ตามแต่ละประเภทของกรมธรรม์ 6. จัดทำใบคำขอเอาประกันภัย 7. ช่วยพิจารณาการรับประกันภัยเบื้องต้น 8. ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย 9. ให้บริการในการกรอกเอกสารและชี้แนะเกี่ยวกับการดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำ ความรู้ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน จะต้องเป็นการวิเคราะห์คุณสมบัติ ซึ่งหมายถึง ความรู้ ทักษะ และทัศนคติของบุคคลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย Bank (1982) กล่าวว่า “การวิเคราะห์งานเป็นกระบวนการอธิบายและเขียน ทักษะ ความรู้ และทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกซึ่งความสามารถ จากผู้ที่ไม่สามารถทำงานได้” ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 6 ประการที่จะนำไปใช้ในการวางบทเรียนคือ

4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบของงานนั้นๆ

4.2 ความรู้เทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เช่น ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อส่งข้อมูล

4.3 ความรู้พื้นฐานทางการประกันวินาศภัย และข้อมูลที่สำคัญ ที่จะช่วยให้เข้าใจ และปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์

4.4 ทักษะด้านการให้บริการและการสื่อสาร

4.5 ทักษะที่มีความจำเป็นสำหรับปฏิบัติงานเฉพาะด้านการประกันวินาศภัย

4.6 ทักษะที่สำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีความสามารถ

จากขั้นตอนดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ขอบเขตและองค์ความรู้ที่จำเป็น รวมถึง ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพราะเนื่องจากว่าเนื้อหาเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายที่ ผู้เรียนจะต้องเกิดขึ้นหลังจากการเข้ารับการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ประกอบด้วย

4.1 ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย

4.2 ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของประกัน วินาศภัย

4.3 ด้านแนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จักลูกค้าและการให้คำแนะนำด้าน ประกันวินาศภัย

4.5 ด้านจรรยาบรรณ และแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 5 การเขียนเป้าหมายสุดท้ายของผลงานที่ต้องการ (Terminal Performance Objective (TPO)) คือเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการหรือ ก็คือวัตถุประสงค์ปลายทาง ที่จะบรรยายถึงผลลัพธ์สุดท้ายที่จะต้องปรากฏออกมาเพื่อแสดงว่างานนั้นบรรลุผลแล้ว ซึ่งระบุถึง ผลงาน ระดับคุณภาพที่ต้องการ และเกณฑ์ การประเมินความเชี่ยวชาญของงานนั้นๆ นอกจากนี้ ในวัตถุประสงค์ แต่ละรายการก็จะระบุถึงอะไรบ้างที่ต้องทำ ซึ่งมีเงื่อนไขแวดล้อมอะไรบ้าง ระดับ คุณภาพต้องทำได้คืออะไร การสร้างเป้าหมายที่ต้องการ หรือการทำวัตถุประสงค์ปลายทาง เรา อาจจะใช้ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ก็ได้แต่ควรจะต้องผ่านการตรวจจากคณะที่ปรึกษาก่อนเพื่อดูว่า วัตถุประสงค์นั้น นั้นถูกต้องสอดคล้องกับระดับความสามารถในลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานเข้า ใหม่ในแต่ละอาชีพที่ต้องการหรือไม่ และวัตถุประสงค์ปลายทางนั้น ควรได้รับการปรับปรุงอยู่เสมอ อีกด้วยโดยคำแนะนำของผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ และข้อมูลที่ได้รับจากประสบการณ์ของผู้เรียนที่ ผ่านมาในการเขียนเป้าหมายของงานที่ต้องการ ซึ่งจะเป็นการกำหนดขอบเขตความรู้ที่จำเป็น ซึ่ง นำไปสู่การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมที่เหมาะสม สำหรับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ในครั้งนี้เป้าหมายสุดท้ายของผลงานที่ต้องการที่จะต้องปรากฏออกมาเพื่อแสดงว่างานนั้น บรรลุผลแล้วคือ การที่ตัวแทนประกันวินาศภัยขายกรมธรรม์ได้ และขายได้อย่างถูกต้องตาม กฎหมาย สามารถเสนอขายกรมธรรม์ในแต่ละประเภทที่ได้ฝึกอบรมจากโปรแกรมการฝึกอบรมเชิง

สมรรถนะ ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยกับลูกค้าหรือผู้เอาประกันวินาศภัยได้ ผู้เอาประกันภัยได้รับมอบกรมธรรม์และได้รับความคุ้มครองตามความเสี่ยง ตัวแทนประกันวินาศภัยได้ให้บริการที่ดีเมื่อมีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

ขั้นตอนที่ 6 การจัดเรียงลำดับงานและผลลัพธ์ที่ต้องการ หลังจากที่จะระบุเป้าหมายสุดท้ายของผลงานที่ต้องการได้แล้ว ผู้สร้างโปรแกรมควรที่จะ เรียงลำดับรายการต่างๆ เพื่อให้แน่ใจว่างานในแต่ละรายการจะดำเนินไปได้อย่างไม่ติดขัด โดยเฉพาะหน้าที่พื้นฐานที่จำเป็นที่ต้องเรียนรู้ก่อนหน้าที่อื่น การจัดเรียงลำดับงานและผลลัพธ์ที่ต้องการ เริ่มจากเขียนรายชื่อถึงคุณสมบัติโดยจะลำดับ กิจกรรมซึ่งจะปฏิบัติกิจกรรมให้ได้ก่อนที่จะกิจกรรมต่อไป โดยจะมีการใช้ผลย้อนกลับ การเรียงลำดับและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานที่ต้องการ ซึ่งเป็นการจัดลำดับขอบเขตความรู้ ที่จะนำไปพัฒนาอบรมให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ในการพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ก็เช่นเดียวกันคือ ต้องวิเคราะห์ความรู้และทักษะที่จำเป็น กำหนดและจัดลำดับวัตถุประสงค์ให้ตรงและชัดเจนที่สุด เนื่องจากขอบเขตความรู้ทางด้านประกันวินาศภัยนั้น กว้างขวางมาก เพราะทุกอย่างที่เป็นทรัพย์สิน หรือ แม้แต่ตัวคน ไม่ว่าอาชีพอะไร มีความเสี่ยงมากมาย แค่ไหน ก็สามารถทำประกันภัยได้ ดังนั้นหากไม่ระบุวัตถุประสงค์และลำดับความสำคัญให้ดีจะทำให้หลักสูตรอบรมมากเกินไปเกินขอบเขต ที่จำเป็นและไม่สามารถพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยให้มีความตรงกับ ความต้องการได้ ในการจัดเรียงลำดับงานและผลลัพธ์ที่ต้องการสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยเป็นดังนี้ 1. ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยได้ 2. เมื่อให้คำแนะนำได้แล้วก็สามารถนำเสนอขายกรมธรรม์ได้อย่างถูกต้อง 3. เสนอขายกรมธรรม์ได้ในแต่ละประเภทที่ได้รับการฝึกอบรม 4. ผู้เอาประกันภัยได้รับมอบกรมธรรม์ 5. ผู้เอาประกันภัยได้รับความคุ้มครองตามความเสี่ยงและตัวแทนประกันวินาศภัยได้ให้บริการที่ดีเมื่อมีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

ขั้นตอนที่ 7 การพัฒนาแบบวัดผลงานภาคปฏิบัติ จะเป็นการพัฒนาแบบวัดจากวัตถุประสงค์ปลายทาง ที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานของงานในสายอาชีพนั้นๆ และช่วยให้มั่นใจได้ว่าความสามารถที่วัดและประเมินไปนั้นสามารถนำไปใช้กับงานได้จริง โดยจะมีเหตุผลสำคัญต่างๆ ในการใช้แบบวัดคือ แบบวัดจะพัฒนามาจากจุดประสงค์ปลายทางโดยใช้ 4 วิธีคือ

วิธีแรก กำหนดระดับความสามารถของผู้เรียน แต่ถ้าปฏิบัติได้ก็ไม่ต้องทดสอบและจะทำให้ทราบว่าจะเริ่มเรียนจากกิจกรรมใดก่อน เพื่อระบุถึงระดับความสามารถเบื้องต้น

วิธีที่สอง ทำการประเมินย่อย เพื่อเป็นการให้ผลย้อนกลับแก่ผู้เรียนเพื่อจะช่วยให้ผู้เรียนปรับปรุงตนเองให้สอดคล้องกับวิธีการเรียนรู้

วิธีที่สาม ประเมินความเชี่ยวชาญในระดับต่างๆ ในแต่ละชั้นที่จำเป็น จะใช้ผลสรุปเพื่อ
ดูความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรม

วิธีที่สี่ ประเมินการตัดสินใจเกี่ยวกับโปรแกรมการอบรมเช่น เรื่องวัสดุอุปกรณ์
ประสบการณ์และวิทยาการ

สำหรับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะผู้วิจัยได้พัฒนาแบบวัดผลงานภาคปฏิบัติ
โดยอิงวิธีการข้างต้น ประกอบไปด้วย แบบวัดทักษะในการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศ
ภัย แบบวัดทัศนคติ เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพประกันวินาศภัย ซึ่งจะถูกพัฒนาอยู่ในคู่มือการ
เรียนรู้ ในขั้นตอนที่ 9

ขั้นตอนที่ 8 การเขียนแบบทดสอบ ทั้งประเภทแบบวัดความจำ และวัดการเรียนรู้ แต่
จะต้องสามารถวัดให้สัมพันธ์ได้ โดยตรงกับงานและประเมินถึงความชำนาญของผู้เรียนได้ โดย
การทดสอบภาคปฏิบัติจะวัดโดยตรง จะเป็นการประเมินความรู้ ความคิดรวบยอด และความจริง
ในทักษะการปฏิบัติ ดังนั้น แบบทดสอบควรมีหลายโปรแกรม และสำหรับการฝึกอบรมเชิง
สมรรถนะ แบบทดสอบจะเป็นแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกัน
วินาศภัย ซึ่งจะถูกพัฒนาอยู่ในคู่มือการเรียนรู้ในขั้นตอนที่ 9

ขั้นตอนที่ 9 พัฒนาแบบแผนแนวทางการเรียนรู้ โดยแนวทางการเรียนรู้จะออกแบบ
เพื่อช่วยให้ผู้เรียนแต่ละคนสามารถบรรลุเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการ (TPO) ได้ ซึ่งแนวทางนั้นจะ
ประกอบด้วยส่วนสำคัญคือ การแนะนำการเรียนรู้ตามคู่มือการเรียนรู้ในโปรแกรมการฝึกอบรม
เชิงสมรรถนะ (ภาคผนวก ข) จะมีหลายส่วนที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้ผู้เรียนบรรลุจุดประสงค์
ปลายทาง และสามารถที่จะศึกษาด้วยตนเองได้ โดยชุดคู่มือการเรียนรู้จะประกอบด้วย
องค์ประกอบต่อไปนี้

- ข้อมูลแสดงรายละเอียดของงาน ซึ่งจะบอกว่าอะไรบ้างที่ต้องเรียน
- บทกล่าวนำ ซึ่งจะบอกว่างานนั้นมีความสำคัญอย่างไร เหตุผลที่ต้องเรียนเป็น
คำแนะนำเบื้องต้นบอกถึงความสำคัญ ความจำเป็นนั่นเอง
- เป้าหมายถึงผลลัพธ์สุดท้ายที่เฉพาะเจาะจง รวมทั้งความเชี่ยวชาญในงานที่
ต้องการ เป็นจุดประสงค์ปลายทาง บอกเงื่อนไข วิธีการปฏิบัติ และเกณฑ์
มาตรฐาน
- เป้าหมายที่สามารถบรรลุได้ ซึ่งจะแจกลงมาเป็นส่วนย่อยๆ เพื่อมีขั้นตอนที่
ง่ายในการเรียน หรืออาจจะระบุถึงความต้องการจะให้นักเรียนค้นหาข้อมูล
เพิ่มเติม โดยอ่านหนังสือจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ เป็นจุดประสงค์ย่อย จะแบ่งงาน

ออกเป็นกิจกรรมย่อย เรียงตามลำดับชั้น โดยให้ผู้เรียนอ่านหรือศึกษาจากสื่อ และให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยแหล่งที่จะพัฒนาเพื่อเสนอข้อมูลที่มี ประสิทธิภาพทั้ง ทักษะ ความรู้ รวมถึงการใช้เวลา เงิน พลังงาน ในการพัฒนาและนำไปใช้คือ หนังสือ นิตยสาร เอกสารคำสอน และสื่อต่างๆ เช่น สไลด์ ภาพยนตร์ วีดิโอ และ เทปคาสเซต

- การตรวจสอบด้วยตนเองจะเป็นโอกาสให้ผู้เรียนได้ตรวจสอบการเรียนรู้ได้ทันทีที่ผู้ผลคะแนนทันที ซึ่งจะเหมาะสมกับการทดสอบย่อยเป็นระยะ
- แบบทดสอบเพื่อประเมินความรู้ในงานที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ เป็นแบบชนิดเขียนตอบ
- แบบวัดผลงานภาคปฏิบัติเพื่อประเมินความสามารถที่เกิดขึ้นจริงๆ ในการปฏิบัติงานเป็นแบบทดสอบภาคปฏิบัติ เพื่อประเมินทักษะการปฏิบัติงาน ร่วมกับการใช้สัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract)

การตรวจสอบคู่มือการเรียนรู้ ทั้งคู่มือการเรียนรู้และแบบทดสอบการวัดและประเมินผลสมรรถนะเชิงวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยที่ ปฏิบัติงานในองค์กร หรือ บริษัทประกันภัยที่พัฒนาขึ้น จะต้องมีการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง หรือ ผู้เชี่ยวชาญและนำมาปรับปรุงก่อนที่จะนำไปใช้จริง เพื่อให้ได้คู่มือและแบบทดสอบและแบบทดสอบที่สมบูรณ์ โดยคู่มือการเรียนรู้และตรวจสอบคู่มือ นั้น จะประกอบไปด้วย

1. คู่มือการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1.1 ผู้วิจัยนำผลข้อมูลจากระยะที่ 1 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านดูแลตัวแทนประกันวินาศภัย ความต้องการการเรียนรู้ ในการประกอบวิชาชีพ และความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะในวิชาชีพ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และองค์ประกอบข้างต้น ในการสร้างคู่มือการเรียนรู้ของ Blank (1982) มาสร้าง และคู่มือการเรียนรู้ เพื่อประกอบโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้พัฒนาขึ้น เรียงตามลำดับดังนี้

1. เป้าหมาย
2. วัตถุประสงค์
3. กลุ่มเป้าหมาย
4. หลักสูตรและเนื้อหา
5. สื่อการเรียนการสอน
6. กิจกรรมการเรียนรู้

7. แหล่งความรู้
8. สภาพแวดล้อม
9. การวัดและการประเมินผล

1.2 พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวัดสมรรถนะของตัวแทนประกันวินาศภัย ประกอบด้วย

- แบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคลของตัวแทนประกันวินาศภัย
- แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ประกอบไปด้วยเนื้อหาวิชาความรู้จากหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 และ 2 ในโปรแกรมการฝึกอบรม ดังนี้
 - หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย
 - หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย
- แบบวัดทักษะในการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ประกอบไปด้วยกิจกรรมการเรียนรู้จากหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ในโปรแกรมการฝึกอบรม ดังนี้
 - หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จักลูกค้าและการให้คำแนะนำด้านประกันวินาศภัย
- แบบวัดทัศนคติ เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพประกันวินาศภัย
 - หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง ทัศนคติ และจรรยาบรรณที่ดี ในการให้บริการ
- แบบวัดสมรรถนะความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาเครื่องมือดังกล่าว ดังนี้

ขั้นที่ 1 การเตรียมการก่อนการสร้างเครื่องมือ

1.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย และตำรา ที่เกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย และเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในอาชีพตัวแทนขายประกันภัย รวมถึงความคาดหวังจากบริษัทประกันภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย และสมรรถนะในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคลของตัวแทนประกันวินาศภัย แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย แบบวัดทักษะการในการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย แบบวัดทัศนคติ เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพประกันวินาศภัย และแบบวัดสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ได้แก่

- สุวิมล ว่องวานิช. 2550. การประเมินผลการเรียนรู้แนวใหม่การประเมินผลการเรียนรู้แนวใหม่. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โชติกา ภาชีผล. 2554. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวัดและประเมินผลการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แบบวัดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self Directed Learning Readiness Scal:SDLRS) ของ
- Guglielmino, L. M. 2008. Learning Prepreence Assessment. [Online]. Available from : <http://lpasdlrs.com/login.html>. [2009, November 29]
- แบบวัดความรู้ของ Anderson, L.W. and Krathwohl, D.R. (Eds.).2001. A taxonomy for learning, teaching and assessing: A revision of Bloom's Taxonomy of educational outcomes: Complete edition. New York: Longman.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2538 แบบฝึกปฏิบัติชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพประกันภัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.2554. คู่มือเตรียมสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทน/นายหน้าประกันชีวิต. กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.2554. คู่มือเตรียมสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัย. กรุงเทพมหานคร.

1.2 ปรัชญาอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านศึกษานอกระบบโรงเรียน และการประกอบวิชาชีพการเป็นตัวแทนการประกันวินาศภัย

ขั้นที่ 2 สร้างเครื่องมือ

2.1 สร้างแบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคลของตัวแทนประกันวินาศภัย เป็นแบบเลือกตอบและแบบเติมคำ

2.2 ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร งานวิจัย และตำรา คู่มือการฝึกอบรมเพื่อขอรับ/ขอต่อใบอนุญาต ตัวแทนประกันวินาศภัย และประกันชีวิต ตามแนวคิดการเรียนรู้ของ Anderson & Krathwohl (2001) โดยความคลุมสมรรถนะความรู้ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย และความรู้ภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศ

ภัย เพื่อนำมาสร้างแบบทดสอบความรู้เรื่องในการประกันวินาศภัยของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยสร้างแบบทดสอบวิชาชีพและความรู้ ที่มีลักษณะเป็นแบบปรนัยเลือกตอบ (Multiple Choices) มี 4 ตัวเลือก คือ ก, ข, ค, และ ง โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาและระดับของการวัดความรู้ 6 ระดับ คือ จำ เข้าใจ การนำไปใช้ วิเคราะห์ และประเมินค่า จำนวน 40 ข้อ แบบทดสอบความรู้ ตอบถูกให้ 1 คะแนน ตอบผิดหรือไม่ตอบให้ 0 คะแนน

- หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย จำนวน 20 ข้อ

- หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย จำนวน 20 ข้อ

โดยใช้การจำแนกการเรียนรู้ความสามารถทางสติปัญญา ของ Bloom (1956) ตามลำดับชั้น ดังนี้

ระดับความรู้ความจำ คือ การนิยาม ความหมาย (ศัพท์ หลักการ ทฤษฎี)

ระดับความเข้าใจ คือ การแปลความ ตีความ และขยายความ

ระดับการนำไปประยุกต์ใช้ คือ นำความรู้ที่เรียนไปแก้ปัญหาสถานการณ์

ระดับการวิเคราะห์ คือ การเปรียบเทียบแยกแยะความสัมพันธ์ของความรู้

ระดับการประเมินค่า คือ การตัดสินคุณค่า

ระดับการสังเคราะห์ คือ การคิดรูปแบบ กำหนดวิธีการแบบแผน

ตารางที่ 3.2 แสดงโครงสร้างของเนื้อหาความรู้ในสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

องค์ประกอบเนื้อหา	น้ำ หนัก %	ระดับของการวัด						รวม
		ความ จำ	เข้าใจ	ประยุกต์ ใช้	วิเคราะห์	ประเมิน ค่า	สัง เคราะห์	
หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ วิชาชีพตัวแทนประกัน วินาศภัย								
1.1 ประเภทของสัญญา ประกันวินาศภัย	7.5	1	1	-	1	-	-	3
1.2 ลักษณะสำคัญของ การประกันวินาศภัย	10	1	1	1	1	-	-	4

ตารางที่ 3.2 แสดงโครงสร้างของเนื้อหาความรู้ในสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย
(ต่อ)

องค์ประกอบเนื้อหา	น้ำ หนัก %	ระดับของการวัด						รวม
		ความ จำ	เข้าใจ	ประยุกต์	วิเคราะห์	ประเมิน ค่า	สัง เคราะห์	
1.3 กรรณธรรมประกัน วินาศภัยและประเภท ของกรรณธรรมประกัน วินาศภัย	5	1	1	-	-	-	-	2
1.4 รายการที่ต้องมีใน กรรณธรรมประกันวินาศ ภัย	10	1	-	1	1	1	-	4
1.5 การตีความสัญญา ประกันวินาศภัย	5	-	1	-	1	-	-	2
1.6 เงื่อนไขในกรรณธรรม ประกันวินาศภัยทั่วไป	12.5	1	1	-	1	1	1	5
หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ภาพรวมของธุรกิจ ประกันวินาศภัยและ สรุปสาระสำคัญของ การประกันวินาศภัย								
2.1 ความรู้และเข้าใจใน ความหมายและ ประโยชน์ของการ ประกันวินาศภัย	10	1	1	1	1	-	-	4
2.2 ความรู้และเข้าใจ ประเภทของการประกัน วินาศภัย	15	3	2	-	1	-	-	6
2.3 มีความรู้และเข้าใจ ในประเภทของการ ประกันวินาศภัย	25	3	2	2	1	1	1	10
รวม	100	12	10	5	8	3	2	40

2.3 การสร้างแบบประเมินทักษะการประกอบอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย

ผู้วิจัยสร้างแบบประเมินทักษะการทำงานเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย ให้ครอบคลุมพฤติกรรมที่เป็นองค์ประกอบของทักษะการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย โดยได้นำกรอบของทักษะการประกอบอาชีพมาจากหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อขอรับใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย ครอบคลุม 6 ด้านหลักได้แก่ 1) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัย 2) การให้บริการ 3) การสื่อสาร 4) การให้คำแนะนำ 5) การปฏิบัติงานด้านการเป็นตัวแทนการประกันวินาศภัยได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และตอบสนองความเสี่ยงภัยของผู้เอาประกันวินาศภัยได้ในทุกด้าน 6) การพิจารณารับประกันภัยและการจัดการค่าสินไหมทดแทน ลักษณะของแบบประเมินพฤติกรรมทักษะการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) มีความหมายดังนี้

- 5 หมายความว่า ผู้ตอบได้ฝึกทักษะข้อนั้นในระดับมากที่สุด
- 4 หมายความว่า ผู้ตอบ ได้ฝึกทักษะในข้อนั้นในระดับมาก
- 3 หมายความว่า ผู้ตอบ ได้ฝึกทักษะในข้อนั้นในระดับปานกลาง
- 2 หมายความว่า ผู้ตอบ ได้ฝึกทักษะในข้อนั้นในระดับน้อย
- 1 หมายความว่า ผู้ตอบ ได้ฝึกทักษะในข้อนั้นในระดับน้อยที่สุด

การพิจารณาแปลผลตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------------------|
| 4.50-5.00 หมายความว่า | ได้ฝึกทักษะในระดับมากที่สุด |
| 3.50-4.49 หมายความว่า | ได้ฝึกทักษะในระดับมาก |
| 2.50-3.49 หมายความว่า | ได้ฝึกทักษะในระดับปานกลาง |
| 1.50-2.49 หมายความว่า | ได้ฝึกทักษะในระดับน้อย |
| 1.00-1.49 หมายความว่า | ได้ฝึกทักษะในระดับน้อยที่สุด |

2.4 สร้างแบบทัศนคติ เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับจรรยาบรรณ และแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ ตามองค์ประกอบของทัศนคติ 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านความรู้ องค์ประกอบด้านความรู้สึก และองค์ประกอบด้านการปฏิบัติ มีทั้งข้อความที่แสดงถึงทัศนคติ ด้านบวกด้านลบ ลักษณะ ของแบบวัดทัศนคติ เป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) มี 5 ระดับ มีความหมายดังนี้

คำตอบ	คะแนนทัศนคติด้านบวก	ทัศนคติด้านลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ความหมายของคำตอบ

- 5 หมายความว่า ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความทั้งหมด
- 4 หมายความว่า ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
- 3 หมายความว่า ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความนั้นบางส่วน
- 2 หมายความว่า ผู้ตอบไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
- 1 หมายความว่า ผู้ตอบไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทั้งหมด

การพิจารณาแปลผลตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50-5.00 หมายถึงมีทัศนคติในทางบวก
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-2.49 หมายถึง มีทัศนคติในทางลบ

2.5 การสร้างแบบวัดสมรรถนะในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ผู้วิจัยใช้การประเมินความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ตามแนวคิดของ Guglielmino, (1977) ซึ่งครอบคลุมลักษณะความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง 8 ด้าน โดยลักษณะของแบบประเมินสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองใช้แบบประเมินความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-Directed Learning Readiness Scale : SDLRS) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) มีความหมายดังนี้

- 5 หมายความว่า ผู้ตอบ มีสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองในระดับมากที่สุด
- 4 หมายความว่า ผู้ตอบ มีสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองในระดับมาก
- 3 หมายความว่า ผู้ตอบ มีสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองได้ในระดับปานกลาง

- 2 หมายความว่า ผู้ตอบ มีสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองในระดับน้อย
- 1 หมายความว่า ผู้ตอบ มีสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองในระดับน้อยที่สุด

การพิจารณาแปลผลตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

- 4.50-5.00 หมายความว่า มีสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองระดับมากที่สุด
- 3.50-4.49 หมายความว่า มีสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองระดับมาก
- 2.50-3.49 หมายความว่า มีสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองระดับปานกลาง
- 1.50-2.49 หมายความว่า มีสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองระดับน้อย
- 1.00-1.49 หมายความว่า มีสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองระดับน้อยที่สุด

ขั้นที่ 3 ตรวจสอบเครื่องมือ

3.1 ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content-Validity) เมื่อผู้วิจัยสร้างเครื่องมือครอบคลุมเนื้อหาดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย นักการศึกษานอกระบบโรงเรียน ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัย ตัวแทนประกันวินาศภัย จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความถูกต้องของภาษา และความเหมาะสมของข้อคำถาม โดยถือเกณฑ์ความเห็นสอดคล้อง โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency : IOC) โดยมีเกณฑ์ว่าค่า IOC ที่คำนวณได้มากกว่า หรือ เท่ากับ 0.5 ถือว่าข้อคำถามนั้นมีความเหมาะสม โดยผลการวิเคราะห์ค่า IOC มีดังนี้

- 3.1.1 แบบทดสอบเพื่อวัดความรู้ ค่าดัชนีความสอดคล้องได้เท่ากับ 1
- 3.1.2 แบบวัดทักษะ ค่าดัชนีความสอดคล้องได้เท่ากับ 1
- 3.1.3 แบบวัดทัศนคติ ค่าดัชนีความสอดคล้องได้เท่ากับ 1
- 3.1.4 แบบวัดระดับสมรรถนะความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ค่าดัชนีความสอดคล้องได้เท่ากับ 1

ผู้วิจัยนำมาพิจารณาแก้ไขเพิ่มเติม ข้อความให้มีความเหมาะสมทางภาษา ความชัดเจนของเนื้อหาตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิร่วมกับคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

3.2 การตรวจความเที่ยง (Reliability) ของแบบทดสอบและแบบสอบถาม โดนนำแบบทดสอบและแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับตัวแทนประกันวินาศภัยจากบริษัทประกันวินาศภัย จำนวน 30 คนที่เข้ารับการฝึกอบรมกับผู้วิจัย โดยที่แบบทดสอบความรู้ให้ใช้เวลาในการทำ 1 ชั่วโมง แล้วเก็บแบบทดสอบเลย ส่วนแบบสอบถามให้ผู้เข้ารับการอบรมซึ่งเป็นตัวแทนจากบริษัทประกันภัยต่างๆ ตอบระหว่างก่อนและหลังการอบรม แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความเที่ยงดังนี้

3.2.1 แบบทดสอบความรู้เรื่องการประกอบวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย นำมาวิเคราะห์หาความยากง่าย และอำนาจจำแนกของแบบทดสอบเป็นรายข้อ เพื่อให้ได้ข้อสอบที่มีมาตรฐานมาใช้ในการวิจัย โดยวิธีวิเคราะห์ข้อสอบ (Item Analysis) วิเคราะห์ข้อสอบแบบตัดกลุ่ม 50% เนื่องจากมีจำนวนผู้สอบไม่มาก (จำนวน 30 คน) เลือกข้อสอบที่มีอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป และระดับความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.20 - 0.80 (โชติกา ภาชีผล, 2554) ผลการวิเคราะห์ที่ได้ข้อสอบที่อยู่ในเกณฑ์จำนวน ข้อ 29 ไม่อยู่ในเกณฑ์จำนวน 11 ข้อ เนื่องจากมีอำนาจจำแนกเป็นลบ จึงตัดออก 11 ข้อ และมีอำนาจจำแนกสูงหรือต่ำเกินไป จึงนำมาปรับเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จำนวน 23 ข้อ เมื่อนำข้อสอบที่อยู่ในเกณฑ์มาหาความเที่ยงโดยใช้วิธี Kuder-Richardson-20:KR-20 ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.78 ถือว่าแบบวัดชุดนี้มีความน่าเชื่อถือได้ โดยที่ความเที่ยงของแบบวัดที่ยอมรับกันได้ทั่วไปควรมีค่าไม่น้อยกว่า 0.7 (บุญธรรม กิจปรีดาปวิรุทธ์, 2549) และผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบทดสอบให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ภาษา และความชัดเจน ดังแสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงโครงสร้างของเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยหลังการทดลองใช้

องค์ประกอบเนื้อหา	น้ำ หนัก %	ระดับของการวัด						รวม
		ความ จำ	เข้าใจ	ประยุกต์	วิเคราะห์	ประเมิน ค่า	สร้างสรรค์	
หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ ตัวแทนประกันวินาศภัย								
1.1 ประเภทของสัญญา ประกันวินาศภัย	10	1	1	-	1	1	-	4

ตารางที่ 3.3 แสดงโครงสร้างของเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกัน
วินาศภัยหลังการทดลองใช้ (ต่อ)

องค์ประกอบเนื้อหา	น้ำ หนัก %	ระดับของการวัด						รวม
		ความ จำ	เข้าใจ	ประยุกต์	วิเคราะห์	ประเมิน ค่า	สร้างสรรค์	
1.2 ลักษณะสำคัญของ การประกันวินาศภัย	7.50	1	1	-	1	-	-	3
1.3 กรรณกรรมประกัน วินาศภัยและประเภท ของกรรณกรรมประกัน วินาศภัย	15	1	1	1	1	1	1	6
1.4 รายการที่ต้องมีใน กรรณกรรมประกันวินาศ ภัย	7.50	1	1	-	-	1	-	3
1.5 การตีความสัญญา ประกันวินาศภัย	5	-	1	-	1	-	-	2
1.6 เงื่อนไขในกรรณกรรม ประกันวินาศภัยทั่วไป	5	1	1	-	-	-	-	2
หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ภาพรวมของธุรกิจ ประกันวินาศภัยและ สรุปสาระสำคัญของ การประกันวินาศภัย								
2.1 ความรู้และเข้าใจใน ความหมายและ ประโยชน์ของการ ประกันวินาศภัย	17.5 0	2	2	1	1	1	-	7
2.2 ความรู้และเข้าใจ ประเภทของการประกัน วินาศภัย	17.5 0	1	2	1	1	1	1	7

ตารางที่ 3.3 แสดงโครงสร้างของเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกัน
วินาศภัยหลังการทดลองใช้ (ต่อ)

องค์ประกอบเนื้อหา	น้ำ หนัก %	ระดับของการวัด						รวม
		ความ จำ	เข้าใจ	ประยุกต์	วิเคราะห์	ประเมิน ค่า	สร้างสรรค์	
2.3 มีความรู้และเข้าใจ ในประเภทของการ ประกันวินาศภัย	15	2	1	1	1	1	-	6
รวม	100	8	10	5	8	6	3	40

3.2.2 นำแบบวัดทักษะ แบบวัดทัศนคติการประกอบอาชีพและแบบวัดสมรรถนะ
เรียนรู้ด้วยการนำตนเองของตัวแทนประกันวินาศภัย วิเคราะห์ค่าความเที่ยงโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์
แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coeficiency : α) ผลการวิเคราะห์ แบบวัดทักษะได้
เท่ากับ 0.92 ส่วนแบบวัดทัศนคติได้เท่ากับ 0.92 และแบบวัดระดับสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำ
ตนเองได้เท่ากับ 0.98

4. ตรวจสอบคุณภาพของคู่มือการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกัน
วินาศภัย โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน ด้านการวิจัย ด้านการประกัน
วินาศภัย จำนวน 7 ท่าน ได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสม
และความเป็นไปได้ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำลองตัดสินโดยอิสระแต่ละท่าน แล้วผู้วิจัยไปขอข้อมูลที่
ได้จากการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency :
IOC) และแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่
สมบูรณ์นำไปทดลองใช้ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องได้เท่ากับ 1

ขั้นตอนที่ 10 ตรวจสอบ ทดลองการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ และปรับปรุงแนวทางการ
เรียนรู้ นำเอาคู่มือการเรียนรู้นี้มาตรวจสอบและทดลองใช้กับผู้เรียน เพื่อหาข้อบกพร่องและนำมา
ปรับปรุง พร้อมทั้งทำให้สามารถกำหนดเวลามาตรฐานที่เหมาะสมในการทดสอบได้ เริ่มโดยการ
ทดลองแบบทดสอบกับผู้เรียน 1-2 คน และนำมาปรับปรุงโปรแกรมการเขียน ต่อจากนั้นจะมีการ
นำให้ผู้เรียนกลุ่มใหญ่อ่าน แล้วขอคำแนะนำ เพื่อดูว่าความต้องการการเรียนรู้ต่างๆ ได้รับการ
ตอบสนองหรือไม่ โดยการประเมินร่วมกันจากหลักฐานความรู้ที่รวบรวมด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 11 การพัฒนาระบบการบริหารงานจากการเรียนรู้ จะต้องเป็นการ
จัดการระบบในเรื่องของแผนและโปรแกรมการเรียนการสอนแก่ผู้เรียนเช่น การใช้ตารางแผนงาน

ตารางเรียน เอกสารบันทึกผลการเรียน แบบระเบียบ เพื่อเป็นการเก็บข้อมูล ความก้าวหน้า ความเชี่ยวชาญ จากการเรียนรู้ และนำไปตัดสินใจเป็นผลการเรียนต่อไป นอกจากนี้การจัดเตรียมความพร้อมของสภาพแวดล้อมทั่วไปทางกายภาพก็ช่วยให้เกิดผลโดยตรงต่อการเรียนรู้ได้

ขั้นตอนที่ 12 การนำโปรแกรมการฝึกอบรมไปดำเนินการและประเมินผล ในขั้นนี้คือการพัฒนาและจะนำโปรแกรมไปปฏิบัติจริง ซึ่งต้องขึ้นอยู่กับธรรมชาติของโปรแกรมและลักษณะขององค์กรที่จะนำไปใช้โดยดำเนินการเป็นระบบที่สอดคล้องกันว่า ต้องอบรมอะไร โดยใคร เมื่อไร และต้องมีค่าใช้จ่ายเท่าใดก่อนจะนำโปรแกรมไปใช้ ซึ่งผู้สอนสามารถจะใช้อำนาจประกอบการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานการเรียนการสอนที่ประกอบด้วย ข้อมูล เช่นเดียวกับขั้นตอนต่างๆ ในตัวแบบดังที่กล่าวมาแล้ว รวมทั้งขั้นตอนการประเมินผลโปรแกรมด้วย ซึ่งจะประเมินทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่ต้องการ รวมถึงขั้นตอนที่ 7 การประเมินผล การเรียนรู้และวิเคราะห์ผลการเรียนรู้อีกครั้ง เพื่อดูว่าความต้องการการเรียนรู้ต่างๆ ได้รับการตอบสนองหรือไม่ โดยการประเมินร่วมกันจากหลักฐานความรู้ที่รวบรวมด้วยตนเอง ตามแนวคิดแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ Knowles (1975)

ระยะที่ 3 การทดลองใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

ในขั้นตอนที่ 3 นี้ เป็นการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้คู่มือการเรียนรู้ที่ถูกต้องตรวจสอบคุณภาพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปดำเนินการทดลองใช้ สำหรับกระบวนการฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะผู้วิจัยได้นำ แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ Knowles (1975) เสริมด้วยกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ภายใต้โปรแกรมการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นจาก แนวคิดของ Blank, (1982) ดังนี้

โดยการทดลองใช้โปรแกรมผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรสำหรับการศึกษาผลของโปรแกรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยคือ ตัวแทนของบริษัทประกันวินาศภัย และผู้ที่ต้องการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย แต่เนื่องจากระยะเวลาในการจัดโปรแกรมจำนวน 10 วัน จึงต้องการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในโปรแกรมครบตามเวลาที่กำหนดไว้ในโปรแกรม การจะใช้กลุ่มตัวอย่างจากทุกบริษัทประกันวินาศภัยจึงเป็นไปได้ยาก เนื่องจากปัญหาด้านภารกิจและการต้องติดต่อในหน้าที่การงานที่ต้องคอยให้บริการตลอดเวลา ดังนั้น ในการทดลองใช้โปรแกรมจึงทดลองใช้กับตัวแทนประกัน

วิทยาศาสตร์ที่ขออาสาและเต็มใจเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ทั้งนี้เพื่อให้ตัวแทน
ประกันวินาศภัยเข้าร่วมโปรแกรมได้ครบตามเวลาที่โปรแกรมกำหนดไว้

กลุ่มตัวอย่าง

รับสมัครจากผู้เข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อขอรับและขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกัน
วินาศภัย โดยขั้นตอนเป็นการประกาศรับสมัคร และขอความร่วมมือจากฝ่ายพัฒนาบุคลากร ใน
บริษัทประกันวินาศภัย โดยมีผู้สมัครใจเข้าร่วมโปรแกรม จำนวน 34 คน ใช้แบบทดสอบก่อนการ
ทดลอง (Pretest) ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำ
ตนเอง (พิสณ พงศรี, 2549)

2. การออกแบบการทดลอง

ผู้วิจัยได้ออกแบบแผนดำเนินการทดลองการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ
เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย การวิจัยนี้เป็นรูปแบบการวิจัยและพัฒนา
(Research and Development) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2540) โดยกำหนดให้มีการวัดผลก่อนการ
ทดลองและหลังการทดลอง ซึ่งมีแบบแผนการทดลองดังนี้

ตารางที่ 3.4 แสดงรูปแบบการทดลอง

กลุ่ม	การประเมินก่อน การทดลอง	ทดลอง	การประเมินหลัง การทดลอง
กลุ่มทดลอง (E)	O1E	X	O2E
โดยที่	E-Group	หมายถึง	กลุ่มทดลอง
	X	หมายถึง	การจัดกระทำตามการฝึกอบรม ทดลอง
	O1E	หมายถึง	การวัดผลก่อนการทดลอง
	O2E	หมายถึง	การวัดผลหลังการทดลอง

3. การดำเนินการทดลอง

3.1 ประชาสัมพันธ์ให้กับตัวแทนที่เข้ารับการอบรมขอรับใบอนุญาตและขอต่อใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย บริษัทประกันวินาศภัย เพื่อจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ โดยมีการแจ้งให้ผู้เข้าร่วมโปรแกรมทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน

3.2 ก่อนการฝึกอบรม ผู้วิจัยดำเนินการทดลองกับกลุ่มทดลองด้วยแบบวัดสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งประกอบด้วย แบบทดสอบความรู้ แบบวัดทักษะ และแบบวัดทัศนคติ รวมถึงแบบวัดสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เพื่อรวบรวมคำตอบไว้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม และแบ่งกลุ่มให้มีความเท่าเทียมกันโดยใช้คะแนนเกณฑ์

3.3 การเตรียมการก่อนการจัดการทดลองตามโปรแกรม

3.3.1 ประสานวิทยากร ประกอบไปด้วย 1) วิทยากรบรรยายด้านความรู้การประกันวินาศภัย 2) วิทยากรอำนวยความสะดวกในด้านกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม 3) วิทยากรด้านการให้บริการ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

3.3.2 ชี้แจง วัตถุประสงค์ เนื้อหาของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ให้กับวิทยากรก่อนการจัดการอบรม เพื่อทำความเข้าใจ ในบทบาท วัตถุประสงค์ เนื้อหา กระบวนการและกิจกรรมในการเรียนรู้ ปรับเนื้อหาและกระบวนการเรียนรู้ ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยได้จัดให้มีการประชุมกลุ่มวิทยากรก่อนเริ่มโปรแกรม ในวันที่ 26 พฤศจิกายน 2554

3.3.3 เตรียมสถานที่ ห้องประชุม ห้องเรียน โสตทัศนอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพจอ LCD ไมโครโฟน และเครื่องเสียง ฟลิบชาร์ต ปากกา และกระดาษฟลิบชาร์ต และเอกสาร โดยใช้สถานที่จัดอบรมสำหรับการปฐมนิเทศ ณ ห้องสาร ที่พันธ์ทิพย์คอร์ท สาทร ซอย 1 โดยในกลุ่มทดลองมีขนาดกว้างขนาดจัดการอบรมให้กับผู้เข้าฝึกอบรม 80 ท่าน สามารถจัดห้องได้หลายรูปแบบ และ ห้องฝึกอบรมของบริษัทไทยศรีประกันภัย จำกัด และบริษัท เออินซัวร์ โบรกเกอร์ จำกัด ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกัน

3.3.4 เตรียมทีมงาน ประกอบด้วยผู้ช่วยวิจัย 3 ท่าน ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก คอยสังเกตบรรยากาศ กระบวนการกลุ่ม ช่วยต้อนรับวิทยากร แจกเอกสาร คຸມສອບ จัดห้อง และอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม เช่น รูปแบบโต๊ะ เก้าอี้ และบริเวณ สำหรับการทำกิจกรรม ส่วนอาหารเป็นหน้าที่ของทีมงานเจ้าของสถานที่

3.3.5 ผู้วิจัยจัดทำ เอกสารประกอบการอบรม ประกอบด้วย คู่มือการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้กลุ่มและการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ในกลุ่มทดลอง ซึ่งประกอบไปด้วย

1. เป้าหมาย
2. วัตถุประสงค์
3. กลุ่มเป้าหมาย
4. หลักสูตรและเนื้อหา
5. สื่อการเรียนการสอน
6. กิจกรรมการเรียนรู้
7. แหล่งความรู้และสื่อการเรียนรู้
8. สภาพแวดล้อม
9. การวัดและการประเมินผล

เอกสารเนื้อหาวิชาประกอบการอบรมให้กับกลุ่มทดลอง จัดทำเครื่องมือการเรียนรู้ในแต่ละชุดการเรียนรู้ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเรียนรู้ ได้แก่ แผนการเรียนรู้ คู่มือการเรียนรู้ สัญญาการเรียนรู้รายบุคคล และจัดทำแบบประเมินกระบวนการเรียนรู้ในกลุ่มทดลองและแบบประเมินกระบวนการกลุ่ม สำหรับผู้เข้าร่วมการอบรมและวิทยากรประจำกลุ่ม เป็นแบบประเมินทักษะการเรียนรู้รายบุคคลและแบบประเมินวิทยากรประจำกลุ่ม

3.4 ดำเนินการอบรมในกลุ่มทดลอง ตามโปรแกรมประกอบด้วย

3.4.1 จัดโปรแกรมการฝึกอบรมโดยใช้เวลา 9 วัน 112 ชั่วโมง แบ่งเป็น 3 ช่วง โดยจัดในช่วงวันที่ 25-26 พฤศจิกายน 2554 เวลา 8.00-17.00 น ช่วงวันที่ 6-8 ธันวาคม 2554 และช่วงวันที่ 12-15 มกราคม 2555 เพื่อให้สามารถจัดคนเข้ารับการอบรมได้โดยไม่ทำให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานมากนักเพื่อให้เกิดความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ตามกระบวนการเรียนรู้ ในโปรแกรมการอบรมเชิงสมรรถนะและการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง จึงต้องมีกระบวนการเรียนรู้อย่างอิสระและการเรียนรู้ด้วยกระบวนการกลุ่มและติวเตอร์ ผู้วิจัยได้กำหนดชั่วโมงในการฝึกอบรมโดยใช้หลักการจัดการฝึกอบรมให้กับตัวแทนประกันวินาศภัยจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย

3.4.2 ขั้นตอนในการเรียนรู้แต่ละหน่วยการเรียนรู้ประกอบด้วย หน่วยการเรียนรู้ 4 หน่วย ดังต่อไปนี้

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ทักษะด้านแนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จักลูกค้าและการให้คำแนะนำด้านประกันวินาศภัย

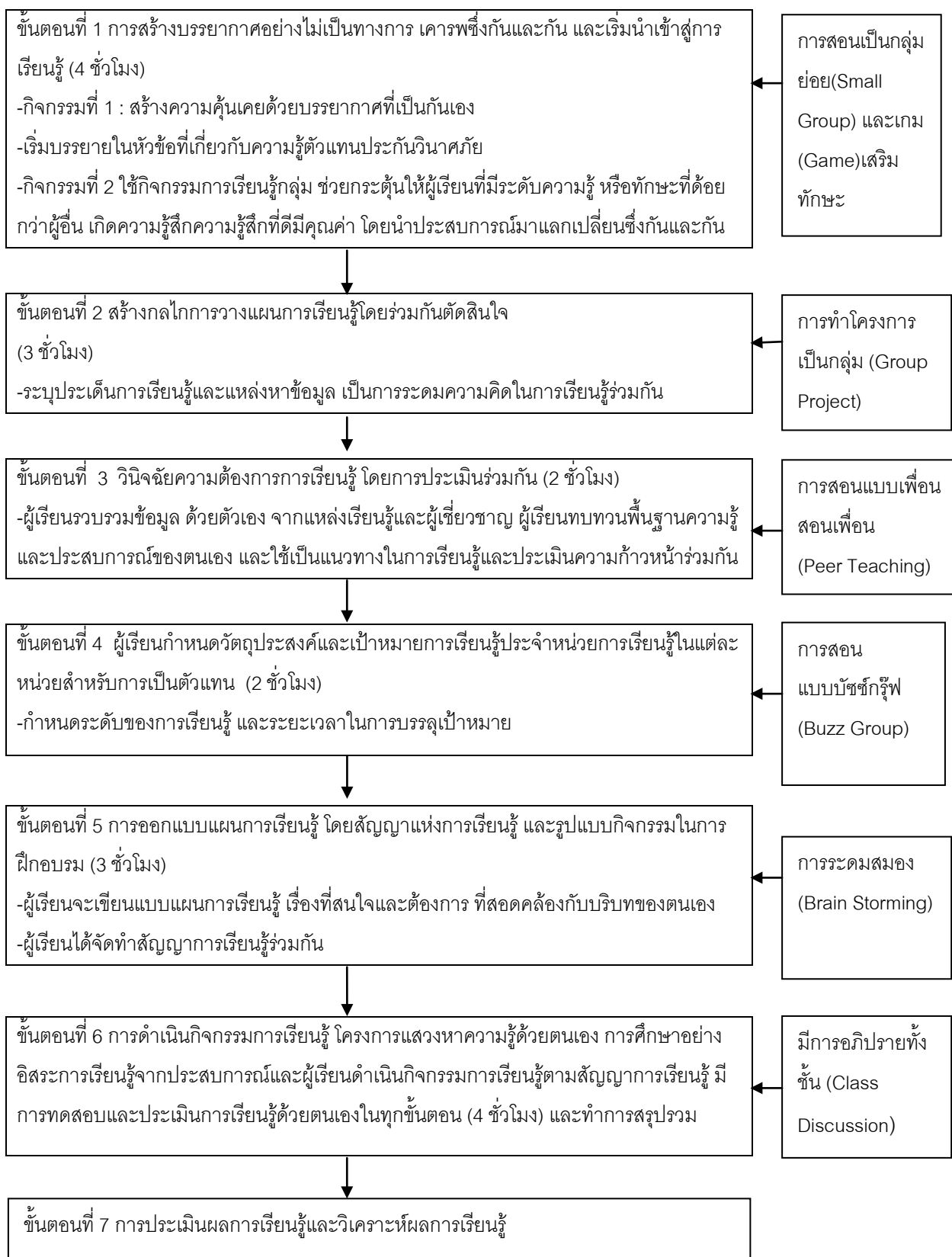
หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 ทศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ
ในแต่ละหน่วยความรู้ประกอบด้วยขั้นตอนของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะดังต่อไปนี้

ดำเนินการอบรมตามกำหนดการของโครงการ โดยมีระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 100 ชั่วโมง ตามกระบวนการของโปรแกรมการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น โดยแบ่งเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง 40 ชั่วโมง และการเรียนรู้ด้วยกระบวนการเรียนรู้กลุ่ม 72 ชั่วโมง ในกลุ่มทดลอง

3.5 แนวทางในการฝึกอบรม ได้นำ ขั้นตอนการฝึกอบรมของ Know (1975) มาใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรมโดย ตามขั้นตอนดังนี้ 1) การสร้างบรรยากาศ ไม่เป็นทางการ เคารพซึ่งกันและกัน มีการ กำหนดสภาพแวดล้อมและการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ 2) สร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้โดยร่วมกันตัดสินใจ โดยขั้นตอนการสร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้โดยร่วมกันตัดสินใจ 3) วินิจฉัยความต้องการการเรียนรู้ โดยการประเมินร่วมกัน เป็นขั้นตอนของการวินิจฉัยความต้องการการเรียนรู้ โดยการประเมินร่วมกัน 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการเรียนรู้ โดยการพิจารณาร่วมกัน เป็นขั้นตอนการกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ โดยการพิจารณาต่อรองร่วมกัน 5) การออกแบบแผนการเรียนรู้ ใช้สัญญาการเรียนรู้มาเป็นเครื่องมือในการออกแบบแผนการเรียนรู้ 6) ดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่างอิสระการเรียนรู้จากประสบการณ์

3.6 ดำเนินการประเมินหลังการทดลอง

ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ตามขั้นตอนการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง และกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มในแต่ละหน่วยการเรียนรู้



3.6 วิทยากรหรือผู้อำนวยการความสะอาดในการเรียนรู้ เป็นผู้มีความสามารถในการทำกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม การประกันวินาศภัย การให้บริการ การสื่อสารและสร้างทัศนคติในทางบวกกับวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย จำนวน 4 ท่าน และ ผู้ช่วยวิทยากรและผู้วิจัยจำนวน 3 ท่านประจำตามกลุ่มการเรียนรู้

3.7 ผู้วิจัยซึ่งเป็นวิทยากรบรรยายในการขอรับและขอต่อใบอนุญาตตัวแทนและนายหน้าประกันวินาศภัย จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย ทำหน้าที่ในการบรรยายความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยของตัวแทนฯ แนะนำกิจกรรมในโปรแกรมการฝึกอบรม และจัดกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม นำอภิปราย สรุปผลการเรียนรู้ สรุปผลการประเมินการเรียนรู้ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ ทั้งเนื้อหา กิจกรรม จากการติดตามประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรมและปรับปรุงโปรแกรมการฝึกอบรม

ตารางที่ 3.5 ตารางการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง

วันที่	ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้	งานที่มอบหมายระหว่างสัปดาห์
วันที่ 1 ช่วงเช้า	ปฐมนิเทศ (2 ชั่วโมง)	-ปฐมนิเทศ โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะและชี้แจงกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) ที่จะนำมาใช้ในระหว่างฝึกอบรม -แนะนำแผนการเรียนรู้และโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย รวมถึงประโยชน์ที่จะได้จากการเข้าร่วมโปรแกรม	
	วัดผลก่อนการทดลอง (1 ชั่วโมง)	-ทำการประเมินผู้เรียนโดยใช้แบบทดสอบก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม (Pre-test) อันประกอบไปด้วยแบบทดสอบเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และทัศนคติสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย	
ช่วงบ่าย	หน่วยที่ 1 : กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย	กิจกรรมที่ 1 สร้างความคุ้นเคยด้วยบรรยากาศที่เป็นกันเอง มีความสนุกสนาน สร้างมิตรภาพ ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน โดยใช้เกมในการแนะนำชื่อและบุคลิกของตนเอง แทนด้วยสัตว์ต่างๆ เช่น แมว เสือ กระต่าย เป็นต้น ใช้เวลา ครึ่ง ชั่วโมง	-ผู้เรียน ทำการค้นคว้าด้วยตนเองทั้งในรูปแบบรายบุคคลและเป็นกลุ่มย่อยจากแหล่งข้อมูล

ตารางที่ 3.5 ตารางการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ
ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง (ต่อ)

วันที่	ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้	งานที่มอบหมายระหว่างสัปดาห์
	ขั้นตอนที่ 1 การสร้างบรรยากาศอย่างไม่เป็นทางการ เคารพซึ่งกันและกัน และเริ่มนำเข้าสู่การเรียนรู้(4 ชั่วโมง)	<p>-ให้ผู้เข้าฝึกอบรมเสนอความคิดเห็นในหัวข้อเนื้อหาวิชาทางด้านการประกันวินาศภัยที่จำเป็นและสนใจที่จะให้มีการฝึกอบรมแล้วระบุความรู้และทักษะที่ผู้เข้าฝึกอบรมสนใจที่ต้องการพัฒนาเพิ่มเติมนั้น และจัดทำสัญญาการเรียนรู้ ใช้เวลา 1 ชั่วโมง</p> <p>-บรรยายประกอบการถามตอบสรุปความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัยพร้อมกรณีศึกษา ใช้เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที</p> <p>-ผู้เรียนอ่านคำถามที่ได้รับจากใบงานที่ 1 และคิดตีความของปัญหาด้วยตนเอง และช่วยกันตีความของคำถามที่ได้รับมาในกลุ่มใหญ่ เพื่อให้ทุกคนเข้าใจในคำถามให้ตรงกัน โดยแบ่งเป็นกลุ่มย่อย ประมาณ 5 กลุ่ม ใช้เวลา 1 ชั่วโมง</p> <p>-ผู้สอนประจำกลุ่มและวิทยากรนำเสนอความรู้และสาธิตตามขอบเขตเนื้อหาของหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย</p>	<p>ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วประชุมกลุ่มเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาพิจารณา สืบค้นเพิ่มเติม</p>
วันที่ 2 ช่วงเช้า	ขั้นตอนที่ 2 สร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้โดยร่วมกันตัดสินใจ (3 ชั่วโมง)	<p>-กิจกรรมที่ 2 ใช้กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนที่มีระดับความรู้ หรือทักษะที่ดีกว่าผู้อื่นเกิดความรู้สึกความรู้สึกที่ดีมีคุณค่า โดยนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เริ่มจากการแบ่งกลุ่ม ในรูปแบบที่หลากหลาย อาทิ แบ่งกลุ่มตามเดือนที่เกิด ตามเขตที่อยู่ หรือ ตามภูมิลำเนา เป็นต้น ใช้เวลาประมาณ ครึ่งชั่วโมง</p> <p>-ระบุประเด็นการเรียนรู้และแหล่งหาข้อมูล เป็นการระดมความคิดในการเรียนรู้ร่วมกัน สร้างกรอบการเรียนรู้และแนวทางหาข้อมูลเพิ่มเติม /กำหนดวิธีการและขั้นตอนเรียนรู้ร่วมกัน / กำหนดช่วงเวลาการเรียนรู้ตามหลักสูตรด้วยตนเอง/ท่านคิดว่าหาข้อมูลเพิ่มเติม ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง</p>	<p>-.ให้ผู้เรียนศึกษาประเด็นปัญหาและสรุปความต้องการทางด้านการประกันวินาศภัยจากประสบการณ์ที่ผ่านมา และเขียนสรุปไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ</p> <p>-นำสัญญาการเรียนรู้ไปศึกษา</p>

ตารางที่ 3.5 ตารางการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ
ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง (ต่อ)

วันที่	ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้	งานที่มอบหมายระหว่างสัปดาห์
		-ประชุมกลุ่มเพื่อหาแนวทางในการนำเสนอวิธีการที่จะนำมาใช้ในการเรียนรู้ ใช้เวลาประมาณ ครึ่งชั่วโมง	
ช่วงบ่าย	ขั้นตอนที่ 3 วินิจฉัยความต้องการการเรียนรู้ โดยการประเมินร่วมกัน (2 ชั่วโมง)	-อภิปรายกลุ่มโดยแบ่งกลุ่มที่มีขนาด กลุ่มละ 8 คน โดยให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมสรุปประเด็นปัญหาและความต้องการของตัวแทนและกลุ่มอาชีพตัวแทนจากที่ได้ศึกษามา ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง -ผู้เรียนรวบรวมข้อมูล ด้วยตัวเอง จากแหล่งเรียนรู้และผู้เชี่ยวชาญ ผู้เรียนทบทวนพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ของตนเอง และใช้ เป็นแนวทางในการเรียนรู้และประเมินความก้าวหน้าร่วมกัน	
	ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์และสร้างเป้าหมายการเรียนรู้โดยการพิจารณาร่วมกัน (2 ชั่วโมง)	-ให้ผู้เรียนทำกิจกรรมโดยแบ่งผู้เรียนเป็นการทำกิจกรรมกลุ่มแบบบัทซ์กรุป พร้อมระดมสมอง ทำกรณีศึกษา วิเคราะห์ตัวอย่างกรณีศึกษา แล้วแต่ละกลุ่มให้ข้อคิดเห็นของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย และนำเสนอในชั้นเรียน โดยให้เวลาอ่านและวิเคราะห์ประมาณ 30 นาทีและนำเสนอในชั้นเรียน -ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการเรียนรู้	
วันที่ 3 ช่วงเช้า	ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบแผนการเรียนรู้ โดยสัญญาแห่งการเรียนรู้ และรูปแบบกิจกรรมในการฝึกอบรม(3 ชั่วโมง)	-ผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ตั้งประเด็นคำถามถึงแนวทางในการออกแบบแผนการเรียนรู้ตามสัญญาการเรียนรู้ที่ได้ทำร่วมกัน -ให้ผู้เรียนเขียนแบบแผนการเรียนรู้ เรื่องที่สนใจและต้องการ ที่สอดคล้องกับบริบทของตนเองและนำเสนอความรู้ที่ได้รับในการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติจริง ตรงตามสภาพจริงกับวิชาชีพตนเองโดยให้ใช้กิจกรรมกลุ่มแบบเพื่อนแนะนำเพื่อน	

ตารางที่ 3.5 ตารางการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ
ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง (ต่อ)

วันที่	ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้	งานที่มอบหมายระหว่างสัปดาห์
ช่วง บ่าย	ขั้นตอนที่ 6 การ ดำเนินกิจกรรม การเรียนรู้ โครงการแสวงหา ความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่าง อิสระการเรียนรู้ จากประสบการณ์ และผู้เรียนดำเนิน กิจกรรมการ เรียนรู้ตามสัญญา การเรียนรู้ มีการ ทดสอบและ ประเมินการเรียนรู้ ด้วยตนเองในทุก ขั้นตอน (4 ชั่วโมง)	-วิทยากรบรรยายสรุปในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ ตัวแทนประกันวินาศภัย ระหว่างบรรยาย ให้ผู้เรียน เสนอตัวอย่างจากประสบการณ์ของผู้เรียนที่ได้ทำ ตามหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทน ประกันวินาศภัย -ให้ผู้เรียนได้จัดกระทำข้อมูล สังเคราะห์ อธิบาย สรุป เพื่อสร้างความหมายของการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนเอง และทำการประเมินตามเกณฑ์ -ให้มีการสนทนาแลกเปลี่ยน ความรู้และความคิด ระหว่างกัน โดยมีวิทยากรประจำกลุ่มให้คำแนะนำ เพิ่มเติม และทำการประเมินตามเกณฑ์การประเมิน การได้มีโอกาสสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเนื้อหา สาระวิชาที่เรียน และนำมาอภิปรายทั้งชั้นสรุปและ ประเมินผลการเรียนรู้ โดย วิทยากร/อาจารย์ ประจำ กลุ่ม วิทยากรและสรุปผลบทเรียนที่ได้	ประเมินตนเอง จากบทเรียนต่างๆ ที่ได้เรียนรู้ทั้งจาก ในชั้นเรียนและ จากการศึกษา ด้วยตนเอง (ตาม แบบฟอร์มการ ประเมินตนเอง)
วันที่ 4 ช่วงเช้า	หน่วยการเรียนรู้ ที่ 2 ภาพรวม ของธุรกิจ ประกันวินาศภัย และสรุป สาระสำคัญของ การประกัน วินาศภัย ขั้นตอนที่ 1 การ สร้างบรรยากาศ ไม่เป็นทางการ เคารพและเรียนรู้ ซึ่งกันและกัน	-กระตุ้นให้ผู้เรียนที่มีระดับความสามารถหรือทักษะที่ ดีกว่าผู้อื่น เกิดความรู้สึกที่ดีมีคุณค่า โดยนำ ประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน แบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 5 คนจากจำนวนผู้ฝึกอบรม 20 คน โดยใช้ กิจกรรมเกม กงล้อสี่ทิศ -ผู้เรียนอ่านคำถามที่ได้รับจากใบงานที่ 2 โดย แบ่งเป็นกลุ่มย่อย และคิดตีความของปัญหาด้วย ตนเองก่อน และช่วยกันตีความของคำถามที่ได้รับมา ในกลุ่มใหญ่ เพื่อให้ทุกคนเข้าใจในคำถามให้ตรงกัน	-ผู้เรียน ทำการค้นคว้า ด้วยตนเองทั้งใน รูปแบบรายบุคคล และเป็นกลุ่มย่อย จากแหล่งข้อมูล ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วประชุมกลุ่ม เพื่อนำข้อมูล เหล่านั้นมา พิจารณา สืบค้น เพิ่มเติม

ตารางที่ 3.5 ตารางการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ
ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง (ต่อ)

วันที่	ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้	งานที่มอบหมายระหว่างสัปดาห์
	จากนั้นก็ทบทวนกฎเกณฑ์ต่างๆและการตั้งสมมติฐานภายใต้บรรยากาศเคารพซึ่งกันและกัน (3 ชั่วโมง)	-ผู้สอนประจำกลุ่มและวิทยากรนำเสนอความรู้และสาธิตตามขอบเขตเนื้อหาของหน่วยการเรียนรู้ 2 ซึ่งเป็นภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย	
ช่วงบ่าย	ขั้นตอนที่ 2 สร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้โดยร่วมกันตัดสินใจ (2 ชั่วโมง)	-ระบุประเด็นการเรียนรู้และแหล่งหาข้อมูล เป็นการระดมความคิดในการเรียนรู้ร่วมกัน สร้างกรอบการเรียนรู้และแนวทางหาข้อมูลเพิ่มเติม /กำหนดวิธีการและขั้นตอนเรียนรู้ร่วมกัน / กำหนดช่วงเวลาการเรียนรู้ตามหลักสูตรด้วยตนเอง/ท่านคิดว่าหาข้อมูลเพิ่มเติม โดย วิทยากรประจำกลุ่ม	
	ขั้นตอนที่ 3 วิจัยหาคำตอบที่ต้องการการเรียนรู้ โดยการประเมินร่วมกัน (2 ชั่วโมง)	-อภิปรายกลุ่ม โดยให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมสรุปประเด็นปัญหาและความต้องการของตัวแทนและกลุ่มอาชีพตัวแทนจากที่ได้ศึกษามา ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง -ผู้เรียนรวบรวมข้อมูล ด้วยตัวเอง จากแหล่งเรียนรู้และผู้เชี่ยวชาญ ผู้เรียนทบทวนพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ของตนเอง และใช้ เป็นแนวทางในการเรียนรู้และประเมินความก้าวหน้าร่วมกัน	
วันที่ 5 ช่วงเช้า	ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการเรียนรู้ โดยการพิจารณาร่วมกัน (3 ชั่วโมง)	--ให้ผู้เรียนทำกิจกรรมโดยแบ่งผู้เรียนเป็นการทำกิจกรรมกลุ่มแบบบ็อกซ์กรู๊ป พร้อมระดมสมอง ทำกรณีศึกษาให้ผู้เรียนทำกิจกรรมโดยแบ่งผู้เรียนออกเป็น 4 กลุ่ม วิเคราะห์ตัวอย่างกรณีศึกษา แล้วแต่ละกลุ่มให้ข้อคิดเห็นของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย และนำเสนอในชั้นเรียน โดยใช้เวลาอ่านและวิเคราะห์ประมาณ 30 นาทีและนำเสนอในชั้นเรียน	-ให้ผู้เข้าร่วมโปรแกรมสรุปความต้องการทางการประกันวินาศภัยจากประสบการณ์ที่ผ่านมา หน้ากระดาษ

ตารางที่ 3.5 ตารางการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ
ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง (ต่อ)

วันที่	ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้	งานที่มอบหมายระหว่างสัปดาห์
		<ul style="list-style-type: none"> -ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการเรียนรู้เกี่ยวกับภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยสำหรับการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย -กำหนดระดับของการเรียนรู้ -ระยะเวลาในการบรรลุเป้าหมาย 	และเขียนสรุปไม่เกิน 1
ช่วงบ่าย	ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบแผนการเรียนรู้ และรูปแบบกิจกรรมในการฝึกอบรม (2 ชั่วโมง)	<ul style="list-style-type: none"> -ผู้เรียนจะเขียนแบบแผนการเรียนรู้ในเรื่องที่สนใจและต้องการที่สอดคล้องกับบริบทของตนเอง -ผู้เรียนนำเสนอความรู้ที่ได้รับในการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติจริง ตรงตามสภาพจริงกับวิชาชีพตนเอง -จัดแยกประเภทกิจกรรม นำมาพัฒนาลำดับความต่อเนื่องและตรวจสอบรูปแบบและช่องทางการเรียนรู้ 	
	ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่างอิสระการเขียนรู้จากประสบการณ์และผู้เรียนดำเนินการด้วยตนเอง (2 ชั่วโมง)	<ul style="list-style-type: none"> -วิทยากรบรรยายสรุปในเรื่องภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย ระหว่างบรรยาย ให้ผู้เรียนเสนอตัวอย่างจาประสบการณ์ของผู้เรียนที่ได้จากวิชาชีพ ตัวแทนประกันวินาศภัยและนำมาอภิปรายทั้งชั้น -ให้ผู้เรียนได้จัดกระทำข้อมูล สังเคราะห์ อธิบาย สรุป เพื่อสร้างความหมายของการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนเอง และทำการประเมินตามเกณฑ์ -ให้มีการสนทนาแลกเปลี่ยน ความรู้และความคิด ระหว่างกัน โดยมีวิทยากรประจำกลุ่มให้คำแนะนำเพิ่มเติม และทำการประเมินตามเกณฑ์การประเมินการได้มีโอกาสสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเนื้อหาสาระวิชาที่เรียน สรุปและประเมินผลการเรียนรู้ (กลุ่ม) โดย วิทยากร/อาจารย์ ประจำกลุ่ม วิทยากรและสรุปผล 	-เวลาว่างระหว่างสัปดาห์ ให้ศึกษาด้วยตนเอง จากเอกสาร ประกอบการฝึกอบรมที่ได้รับจากสื่อต่างๆ และจาก website ที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 3.5 ตารางการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ
ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง (ต่อ)

วันที่	ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้	งานที่มอบหมายระหว่างสัปดาห์
วันที่ 6 ช่วงเช้า	หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการขายประกันวินาศภัย ขั้นตอนที่ 1 การสร้างบรรยากาศ ไม่เป็นทางการ เคารพเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จากนั้นก็ทบทวนกฎเกณฑ์ต่างๆและการตั้งสมมติฐานภายใต้บรรยากาศเคารพซึ่งกันและกัน (3 ชั่วโมง)	-กระตุ้นให้ผู้เรียนที่มีระดับความสามารถหรือทักษะที่ต่ำกว่าผู้อื่น เกิดความรู้สึกที่ดีมีคุณค่า โดยนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน (แบ่งกลุ่มละ 6 คน) -ผู้เรียนอ่านคำถามที่ได้รับจากใบงานที่ 3 แล้ว แบ่งเป็นแบ่งเป็นกลุ่มย่อยและคิดตีความของปัญหาด้วยตนเอง และช่วยกันตีความของคำถามที่ได้รับมาในกลุ่มใหญ่ เพื่อให้ทุกคนเข้าใจในคำถามให้ตรงกัน -ผู้สอนประจำกลุ่มและวิทยากรนำเสนอความรู้และสาธิตตามขอบเขตเนื้อหาของหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติในการขายประกันวินาศภัยของตัวแทนประกันวินาศภัย	-ผู้เรียน ทำการค้นคว้าด้วยตนเองทั้งในรูปแบบรายบุคคล และเป็นกลุ่มย่อย จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วประชุมกลุ่มเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาพิจารณา สืบค้นเพิ่มเติม
ช่วงบ่าย	ขั้นตอนที่ 2 สร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้โดยร่วมกันตัดสินใจ (2 ชั่วโมง)	-ระบุประเด็นการเรียนรู้และแหล่งหาข้อมูลเป็นการระดมความคิดในการเรียนรู้ร่วมกัน สร้างกรอบการเรียนรู้และแนวทางหาข้อมูลเพิ่มเติม /กำหนดวิธีการและขั้นตอนเรียนรู้ร่วมกัน / กำหนดช่วงเวลาการเรียนรู้ตามหลักสูตรด้วยตนเอง/ท่านคิดว่าหาข้อมูล/ความรู้อะไรเพิ่มเติมวิทยากรประจำกลุ่ม	
	ขั้นตอนที่ 3 วิจัย ความต้องการการเรียนรู้ โดยการประเมินร่วมกัน (2 ชั่วโมง)	-อภิปรายกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่มผู้เรียนออกเป็น 5-6 กลุ่ม แต่ละกลุ่มวิเคราะห์กรณีศึกษา สมมุติข้อข้อมูลที่จำเป็นและความต้องการในการเรียนรู้ และนำเสนอในชั้นเรียน -ผู้เรียนรวบรวมข้อมูล ด้วยตัวเอง จากแหล่งเรียนรู้และผู้เชี่ยวชาญ ผู้เรียนทบทวนพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ของตนเอง และใช้ เป็นแนวทางในการเรียนรู้และประเมินความก้าวหน้าร่วมกัน	

ตารางที่ 3.5 ตารางการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ
ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง (ต่อ)

วันที่	ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้	งานที่มอบหมายระหว่างสัปดาห์
วันที่ 7 ช่วงเช้า	ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการเรียนรู้ โดยการพิจารณา ร่วมกัน (3 ชั่วโมง)	<p>--ให้ผู้เรียนทำกิจกรรมโดยแบ่งผู้เรียนเป็นการทำกิจกรรมกลุ่มแบบบัสซ์กรู๊ป พร้อมระดมสมอง ทำกรณีศึกษาให้ผู้เรียนทำกิจกรรมโดยแบ่งผู้เรียนออกเป็น 6 กลุ่มวิเคราะห์ตัวอย่างกรณีศึกษา แล้วแต่ละกลุ่มให้ข้อคิดเห็นของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย และนำเสนอในชั้นเรียน โดยให้เวลาอ่านและวิเคราะห์ประมาณ 30 นาทีและนำเสนอในชั้นเรียน</p> <p>-ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการเรียนรู้เกี่ยวกับภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยสำหรับการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย</p> <p>-กำหนดระดับของการเรียนรู้</p> <p>-ระยะเวลาในการบรรลุเป้าหมาย</p>	
ช่วงบ่าย	ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบแผนการเรียนรู้ และรูปแบบกิจกรรมในการฝึกอบรม (2 ชั่วโมง)	<p>-ผู้อำนวยการความสะดวกในการเรียนรู้ตั้งประเด็นคำถามถึงแนวทางในการออกแบบแผนการเรียนรู้ตามสัญญาการเรียนรู้ที่ได้ทำไว้ร่วมกัน</p> <p>-ผู้เรียนนำเสนอความรู้ที่ได้รับในการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติจริง ตรงตามสภาพจริงกับวิชาชีพตนเอง</p>	
	ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่างอิสระการเรียนรู้จากประสบการณ์และผู้เรียนดำเนินการด้วยตนเอง (2 ชั่วโมง)	<p>-วิทยากรบรรยายสรุปในเรื่องแนวทางปฏิบัติในการขายของประกันวินาศภัย ระหว่างบรรยาย ให้ผู้เรียนเสนอตัวอย่างจากประสบการณ์ของผู้เรียนที่ได้จากวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย</p> <p>-ให้ผู้เรียนได้จัดกระทำข้อมูล สังเคราะห์ อธิบาย สรุป เพื่อสร้างความหมายของการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนเอง และนำมาอภิปรายทั้งชั้น</p>	<p>-เวลาว่างระหว่างสัปดาห์ ให้ศึกษาด้วยตนเอง จากเอกสาร ประกอบการฝึกอบรมที่ได้รับจากสื่อต่างๆ และจาก website ที่เกี่ยวข้อง</p>

ตารางที่ 3.5 ตารางการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ
ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง (ต่อ)

วันที่	ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้	งานที่มอบหมายระหว่างสัปดาห์
		การได้มีโอกาสสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเนื้อหาสาระวิชาที่เรียน สรุปและประเมินผลการเรียนรู้ (กลุ่ม) โดย วิทยากร/อาจารย์ ประจำกลุ่ม วิทยากรและสรุปผล	
วันที่ 8 ช่วงเช้า	<p>หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง จรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัย</p> <p>ขั้นตอนที่ 1</p> <p>การสร้างบรรยากาศไม่เป็นทางการ เคารพเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จากนั้นก็ ทบทวนกฎเกณฑ์ต่างๆและการตั้งสมมติฐาน ภายใต้อรรถกาศ เคารพซึ่งกันและกัน (3 ชั่วโมง)</p>	<p>-กระตุ้นให้ผู้เรียนที่มีระดับความสามารถหรือทักษะที่ต่ำกว่าผู้อื่น เกิดความรู้สึกที่ดีมีคุณค่า โดยนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน (แบ่งกลุ่มละ 6 คน)</p> <p>-ผู้สอนประจำกลุ่มและวิทยากรนำเสนอความรู้และสาธิตตามขอบเขตเนื้อหาของหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัย</p> <p>ผู้เรียนอ่านคำถามที่ได้รับจากใบงานที่ 4 แล้ว แบ่งเป็นแบ่งเป็นกลุ่มย่อยและคิดตีความของปัญหาด้วยตนเอง และช่วยกันตีความของคำถามที่ได้รับมาในกลุ่มใหญ่ เพื่อให้ทุกคนเข้าใจในคำถามให้ตรงกัน</p>	<p>-ผู้เรียน</p> <p>ทำการค้นคว้าด้วยตนเองทั้งในรูปแบบรายบุคคล และเป็นกลุ่มย่อย จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วประชุมกลุ่มเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาพิจารณา สืบค้นเพิ่มเติม</p>
	<p>ขั้นตอนที่ 2</p> <p>สร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้โดยร่วมกันตัดสินใจ (2 ชั่วโมง)</p>	<p>-ระบุประเด็นการเรียนรู้และแหล่งหาข้อมูลเป็นการระดมความคิดในการเรียนรู้ร่วมกัน สร้างกรอบการเรียนรู้และแนวทางหาข้อมูลเพิ่มเติม /กำหนดวิธีการและขั้นตอนเรียนรู้ร่วมกัน / กำหนดช่วงเวลาการเรียนรู้ตามหลักสูตรด้วยตนเอง/ท่านคิดว่า จะหาข้อมูล/ความรู้อะไรเพิ่มเติมวิทยากรประจำกลุ่ม</p>	

ตารางที่ 3.5 ตารางการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ
ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง (ต่อ)

วันที่	ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้	งานที่มอบหมาย ระหว่างสัปดาห์
	ขั้นตอนที่ 3 วินิจฉัย ความต้องการการ เรียนรู้ โดยการ ประเมินร่วมกัน (2 ชั่วโมง)	-อภิปรายกลุ่มแบ่งกลุ่มผู้เรียนออกเป็น 5-6 กลุ่ม แต่ ละกลุ่มวิเคราะห์กรณีศึกษา สมมุติข้อมูลที่จำเป็น และความต้องการในการเรียนรู้ และนำเสนอในชั้น เรียน -ผู้เรียนรวบรวมข้อมูล ด้วยตัวเอง จากแหล่งเรียนรู้ และผู้เชี่ยวชาญ ผู้เรียนทบทวนพื้นฐานความรู้และ ประสบการณ์ของตนเอง และใช้ เป็นแนวทางในการ เรียนรู้และประเมินความก้าวหน้าร่วมกัน	
วันที่ 9 ช่วงเช้า	ขั้นตอนที่ 4 การกำหนด วัตถุประสงค์และ เป้าหมายการเรียนรู้ โดยการพิจารณา ร่วมกัน (3 ชั่วโมง)	-ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการเรียนรู้ เกี่ยวกับภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยสำหรับ การเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย -กำหนดระดับของการเรียนรู้ -ระยะเวลาในการบรรลุเป้าหมาย	
ช่วงบ่าย	ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบ แผนการเรียนรู้ และ รูปแบบกิจกรรมใน การฝึกอบรม (2 ชั่วโมง)	-ผู้เรียนจะเขียนแบบแผนการเรียนรู้ในเรื่องที่สนใจ และต้องการที่สอดคล้องกับบริบทของตนเอง -ผู้เรียนนำเสนอความรู้ที่ได้รับในการนำไปประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติจริง ตรงตามสภาพจริงกับวิชาชีพตนเอง -จัดแยกประเภทกิจกรรม นำมาพัฒนาลำดับความ ต่อเนื่องและตรวจสอบรูปแบบและช่องทางการเรียนรู้	
	ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินกิจกรรม การเรียนรู้ โครงการ แสวงหาความรู้ด้วย ตนเอง การศึกษา อย่างอิสระการ เรียนรู้จาก ประสบการณ์และ	-แบ่งกลุ่มเป็น 4-5 กลุ่มและทำกิจกรรมระดมสมอง เพื่อการเรียนรู้ในจรรยาบรรณร่วมกัน โดยให้ผู้เรียน ในชั้นเรียนวิพากษ์ ถึงความเหมาะสมของ จรรยาบรรณที่ควรปฏิบัติในระหว่างที่ได้มีการแสดง บทบาทสมมุติ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกัน และกัน -นำสัญญาการเรียนรู้ที่ได้จัดทำไว้ในวันแรกของการ ฝึกอบรมมาตรวจสอบร่วมกัน	

ตารางที่ 3.5 ตารางการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ
ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง (ต่อ)

วันที่	ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้	งานที่มอบหมาย ระหว่างสัปดาห์
	ผู้เรียนดำเนินการ ด้วยตนเอง (2 ชั่วโมง)	-อภิปรายทั้งชั้น และจากนั้นให้มีการสรุปสนทนา แลกเปลี่ยน ความรู้และความคิด ระหว่างกัน โดยมี วิทยากรประจำกลุ่มให้คำแนะนำเพิ่มเติม และทำการ ประเมินตามเกณฑ์การประเมินการได้มีโอกาส สนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเนื้อหาสาระวิชาที่เรียน -ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมทดสอบองค์ความรู้ตาม สมรรถนะต่างๆ (Post-Test) เป็นเวลาประมาณ 1 ชั่วโมง สรุปและประเมินผลการเรียนรู้ (กลุ่ม) โดย วิทยากร/อาจารย์ ประจำกลุ่ม วิทยากรและ สรุปผล	

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 วิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนความเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความรู้เรื่องการประกอบอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ทักษะคติในการประกอบอาชีพตัวแทน
ประกันวินาศภัย พฤติกรรมและทักษะในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย และ
สมรรถนะในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของตัวแทนประกันวินาศภัย คำนวณด้วยโปรแกรม
คอมพิวเตอร์ เพื่อพิจารณาความเท่าเทียมกันของกลุ่มทดลอง

4.2 วิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความรู้
เรื่องการประกันวินาศภัย ทักษะและทัศนคติเกี่ยวกับการประกอบอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย
และสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง
ด้วยการทดสอบค่าที (Paired t – test) คำนวณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4.3 การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อติดตามสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย
ภายหลังจากการทดลองในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เกี่ยวกับสมรรถนะด้านทักษะใน
การขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย สมรรถนะด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดี
ในการให้บริการ การติดตามผลการทดลองครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก และมีวัตถุประสงค์เพื่อ

ศึกษาข้อมูลในเชิงคุณภาพ จากกลุ่มผู้เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่มีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ครอบคลุมตามโปรแกรมที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นว่ามีผลลัพธ์ในด้านสมรรถนะวิชาชีพด้านทักษะและทัศนคติสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่อย่างไร

วิธีการวิจัยในขั้นนี้เป็นการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ตามหัวข้อการวิจัยแบบมีโครงสร้างซึ่งมีการดำเนินการติดตามผลของการวิจัยหลังการฝึกอบรม โดยได้กำหนดประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ไว้ดังนี้

1. ทักษะด้านแนวทางปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย
2. ทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ

โดยในขั้นตอนนี้การวิเคราะห์ข้อมูลจะวิเคราะห์จากเนื้อหาที่ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมให้ข้อมูล จัดแบ่งหมวดหมู่ และสรุปประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องในแต่ละหัวข้อ จากนั้นจะนำรูปแบบวิธีการต่างๆ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและที่ปรึกษาร่วมวิเคราะห์ความตรง ความสอดคล้องของเนื้อหา

ระยะที่ 4 ศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนให้ประสบความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปทดลองใช้

ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็น โดยการสัมภาษณ์ผู้สอนประจำกลุ่มและการอภิปรายกลุ่มของกลุ่มทดลอง เกี่ยวกับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้ทดลองใช้ เพื่อนำผลที่ได้รับไปปรับปรุง แก้ไขโปรแกรมการฝึกอบรม ให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมในการใช้ต่อไป รายละเอียดการ ดำเนินการ มีดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปใช้ ได้แก่ วิทยากร/ผู้สอนประจำกลุ่ม ผู้เข้ารับการอบรม และผู้ช่วยวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปใช้ ได้แก่ วิทยากร/ผู้สอนประจำกลุ่ม ผู้เข้ารับการอบรม และผู้ช่วยวิจัย โดยมีเวลาเพียงพอและสมัครใจ ในการตอบแบบสอบถาม

2. การวิเคราะห์ ปัจจัยสนับสนุน ปัญหา และแนวทางแก้ไข มีขั้นตอนคือ

- 2.1 ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้สอนประจำกลุ่ม และผู้ช่วยวิจัย

2.1.1 พัฒนาแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมแล้ว นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน ตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา ความเหมาะสมของสำนวนภาษา ค่าดัชนีความสอดคล้องได้เท่ากับ 0.98

2.1.2 พัฒนาแบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดประเด็นไว้คือ วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย หรือ ผู้เรียน กลุ่มผู้สอน หลักสูตรและเนื้อหา สื่อการเรียนการสอน กิจกรรมการเรียนรู้ แหล่งความรู้และสื่อการเรียนรู้ สภาพแวดล้อม การวัดและการประเมินผล โดยศึกษาปัจจัยสนับสนุน ปัญหาที่เกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไขแล้ว นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน ตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา ความเหมาะสมของสำนวนภาษา ค่าดัชนีความสอดคล้องได้เท่ากับ 0.98

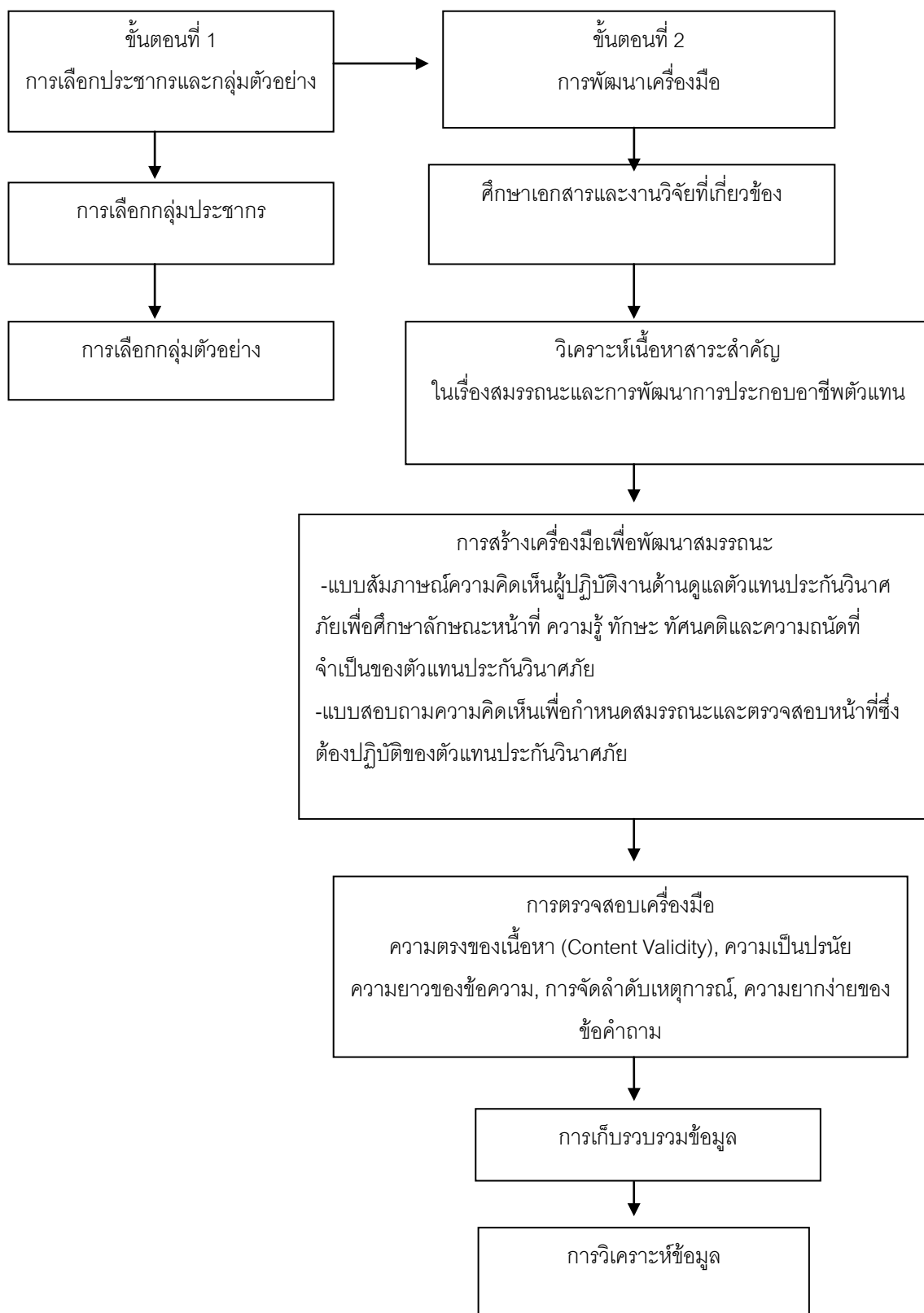
2.1.3 สัมภาษณ์วิทยากร / ผู้สอนประจำกลุ่มและผู้ช่วย ในด้านภาพรวมของโปรแกรมการฝึกอบรมที่จัดทั้งปัจจัยสนับสนุน ปัญหา และแนวทางการแก้ไข ด้านองค์ประกอบของโปรแกรมการฝึกอบรม คือวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย หรือ ผู้เรียน กลุ่มผู้สอน หลักสูตรและเนื้อหา สื่อการเรียนการสอน กิจกรรมการเรียนรู้ แหล่งความรู้ สภาพแวดล้อม การวัดและการประเมินผล โดยศึกษาปัจจัยสนับสนุน ปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ไข

2.2 ดำเนินการสนทนากลุ่มทดลอง โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่พัฒนาไว้เป็นแนวทางในการสนทนา

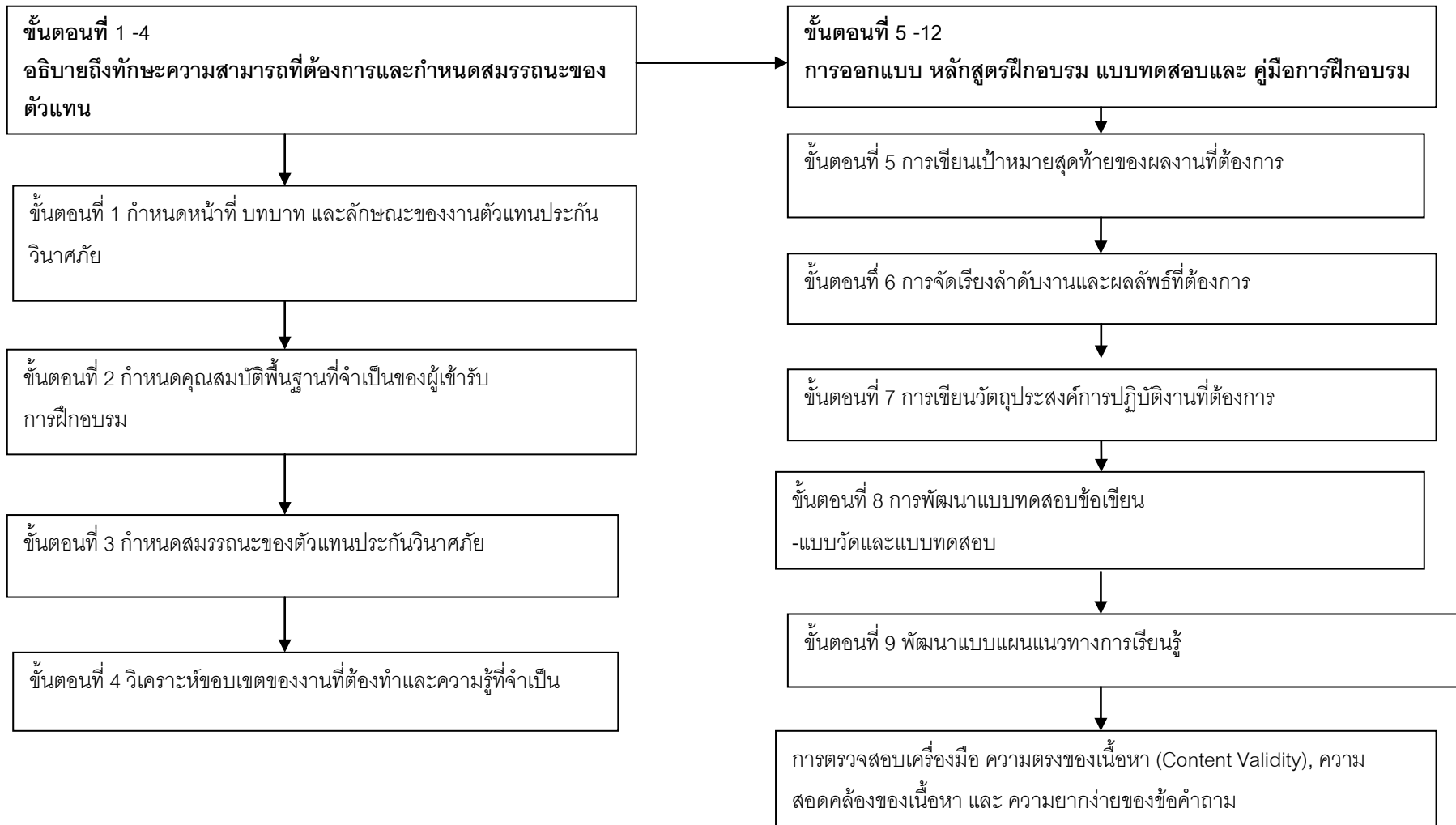
2.3 วิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในด้านภาพรวมของโปรแกรมการฝึกอบรม ที่จัดทั้งปัจจัยสนับสนุน ปัญหา และแนวทางการแก้ไข ด้านองค์ประกอบของโปรแกรมการฝึกอบรม คือ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย หลักสูตรและเนื้อหา สื่อการเรียนการสอน กิจกรรมการเรียนรู้ แหล่งความรู้และสื่อการเรียนรู้ สภาพแวดล้อม การวัดและการประเมินผล ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยทั้ง 4 ระยะ ผู้วิจัยสรุปเป็นภาพได้ดังนี้



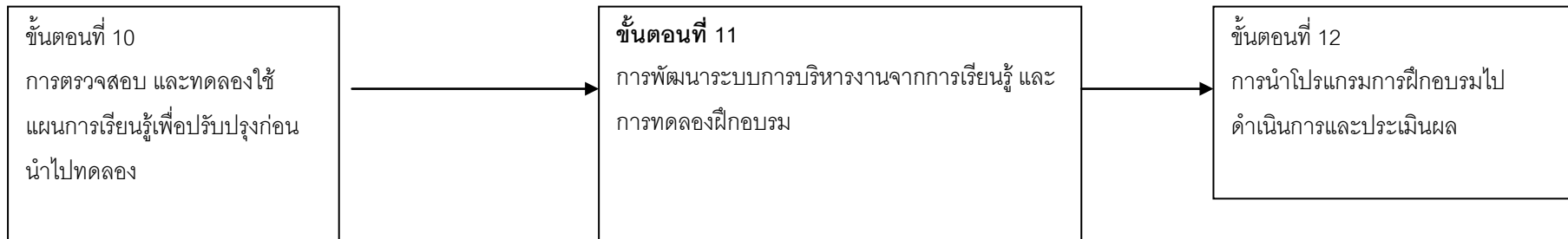
ภาพที่ 3.2 การดำเนินการวิจัย



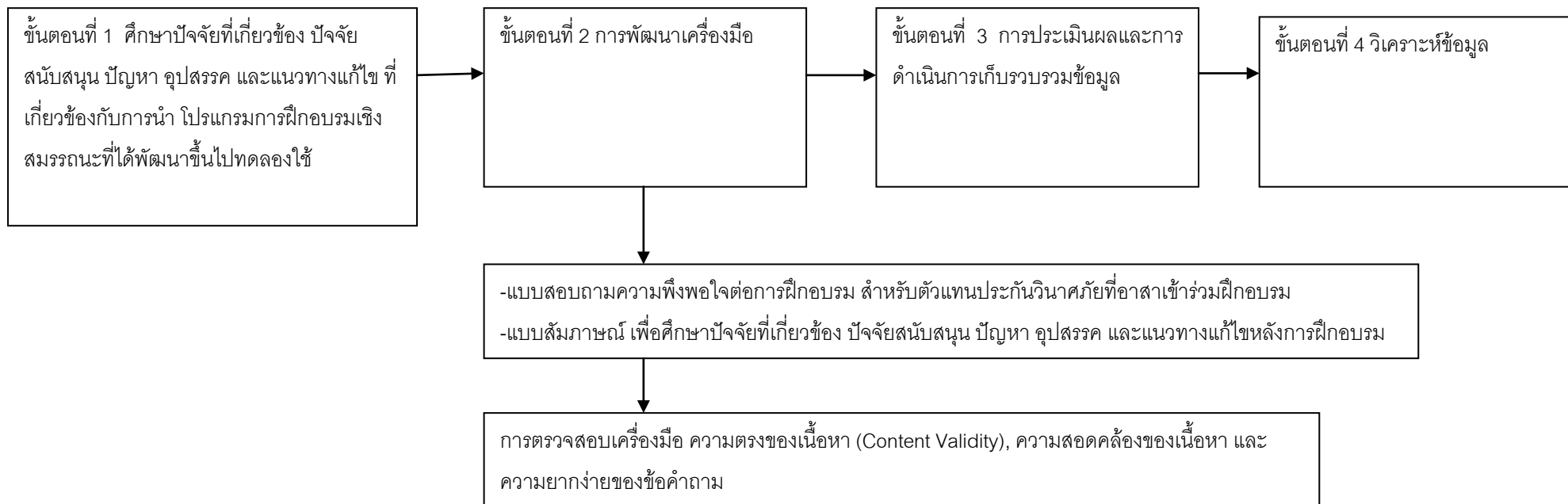
ภาพที่ 3.3 ระยะที่ 1 การดำเนินการศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย



ภาพที่ 3.4 ระยะเวลาที่ 2 การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทน



ภาพที่ 3.5 ระยะที่ 3 การทดลองใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย



ภาพที่ 3.6 ระยะเวลา 4 การศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนให้ประสบความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ที่เกี่ยวข้องกับการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปทดลองใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลที่แสดงภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ลักษณะหน้าที่ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และความถนัดที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาข้อมูลที่แสดงภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูลเพื่อสอบถามความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย

ส่วนที่ 4 ผลการสอบถามความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

ส่วนที่ 2 ผลการตรวจโปรแกรมฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการทดลองใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้จากหน่วยการศึกษาที่ 1

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้จากหน่วยการเรียนรู้ที่ 2

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทักษะจากหน่วยการเรียนรู้ที่ 3

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติจากหน่วยการเรียนรู้ที่ 4

ส่วนที่ 6 ผลการศึกษาระดับสมรรถนะในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง สำหรับกลุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันวินาศภัยที่อาสาเข้าร่วมฝึกอบรม

ส่วนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยที่อาสาเข้ารับการฝึกอบรม

ส่วนที่ 8 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวกับข้อมูลด้านทักษะและทัศนคติ หลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สนับสนุนให้ประสบความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ที่เกี่ยวข้องกับการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

ส่วนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาปัจจัยและปัญหา หลังการฝึกอบรม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยสนับสนุนให้กับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยที่ได้พัฒนาขึ้น

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ส่วนที่ 4 ผลการพัฒนาโปรแกรมที่ได้จากการทดลอง และจากการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยไปใช้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

ในการนำเสนอผลการศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ ทำการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านดูแลตัวแทนประกันวินาศภัยในบริษัทประกันวินาศภัย โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อนำมาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ สมรรถนะ ด้านความรู้ ด้านทักษะที่จำเป็นและด้านทัศนคติในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยยึดตามกรอบแนวคิดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ 12 ชั้นตอนของ Blank (1982) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลที่แสดงภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูล

การศึกษาข้อมูลที่แสดงภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูล ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามบริษัทประกันวินาศภัยและองค์กรที่เกี่ยวข้อง จำนวน 21 องค์กร จำนวน 50 ท่าน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานกับตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งในส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลภูมิหลังของผู้ให้สัมภาษณ์ตามตารางที่ 4.1 4.2 4.3 4.4 และ 4.5 ต่อไปนี้

ข้อมูลภูมิหลัง

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลแสดงบริษัทประกันวินาศภัยที่กลุ่มตัวอย่างสังกัด

บริษัทประกันวินาศภัยที่สังกัด	จำนวน (คน)
บริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)	3
บริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด	3
บริษัททิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)	3
บริษัทไทยพาณิชย์สามัคคีประกันภัย จำกัด (มหาชน)	3
บริษัทไทยศรีประกันภัย จำกัด	5
บริษัทธนชาตประกันภัย จำกัด	3
บริษัทไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด	1
บริษัททวิจประกันภัย จำกัด	3
บริษัทประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)	4
บริษัทประกันภัยศรีเมือง จำกัด	1
บริษัทमितชุย สุมิโตโม อินชัวร์รันส์ จำกัด	3
บริษัทมิตรแท้ประกันภัย จำกัด	3
สถาบันประกันภัยไทย	3
บริษัทเมืองไทยประกันภัย จำกัด	1
บริษัทสยามชีวิตประกันภัย จำกัด	1
บริษัทสหมงคลประกันภัย จำกัด	2
บริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)	1
บริษัท เอ็ม เอส ไอ จี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด	3
บริษัทไอศถสภษาประกันภัย จำกัด	1
บริษัท เอ อินชัวร์ โบรกเกอร์ จำกัด	2
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ภาควิชาประกันภัย)	1
รวม	50

ตารางที่ 4.2 แสดงตำแหน่งและหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)
กรรมการผู้จัดการ	1
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ	2
ผู้อำนวยการ	2
ผู้จัดการ (หรือตำแหน่งใกล้เคียง อาทิ หัวหน้าส่วน)	12
เจ้าหน้าที่การตลาด	15
เจ้าหน้าที่เบ็ดเตล็ด (อาทิ เจ้าหน้าที่รับประกันภัย, เจ้าหน้าที่สินไหม และเจ้าหน้าที่ทางการเงิน เป็นต้น)	18
รวม	50

ตารางที่ 4.3 แสดงเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	47	41
หญิง	53	59

ตารางที่ 4.4 แสดงระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	-
อนุปริญญา	-
ปริญญาตรี	28
ปริญญาโท	22
ปริญญาเอก	-

ตารางที่ 4.5 แสดงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)
น้อยกว่า 1 ปี	-
1 ปี	1
1-2 ปี	4
2-5 ปี	5
มากกว่า 5 ปี	40

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ลักษณะหน้าที่ ความรู้ ทักษะ ทศนคติ และความถนัดที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย

จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานกับตัวแทนประกันวินาศภัยในบริษัทประกันวินาศภัยจำนวน 100 คน ตามกรอบแนวคิดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ 12 ขั้นตอนของ Blank (1982) ทำให้สามารถวิเคราะห์ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ลักษณะหน้าที่ ในด้านความรู้ คือ ความรู้ในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย ดังเช่นการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในด้านความรู้ และความถนัดที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย (สัมภาษณ์ คุณ โชติพัฒน์ สุขไพบุลย์ ,กรรมการผู้จัดการ บริษัท เออินชัวร์ จำกัด , 17 ตุลาคม 2554) กล่าวว่า “การประกันวินาศภัยนั้นมีประโยชน์และจำเป็นกลับคนในสังคมอย่างมาก แต่คนส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยเข้าใจเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยมากนัก รวมถึงยังมีทัศนคติในทางลบ ทำให้ไม่ค่อยเห็นความจำเป็น จนกระทั่งมีเหตุการณ์ที่สร้างความเสียหายให้กับตนเองจึงค่อยหันมาสนใจ แต่เมื่อเหตุการณ์ที่สร้างความเสียหายมาถึงตอนนั้นอยากซื้อประกันวินาศภัย ก็ซื้อได้ลำบากแล้ว ตัวแทนจึงเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องคอยให้คำแนะนำและเสนอขายกรรมธรรม์ที่ตรงกับความเสี่ยงและความต้องการที่แท้จริงกับลูกค้าได้” (สัมภาษณ์ อุมาวดี เกิดพร้อม, ผู้จัดการ บริษัท เออินชัวร์ จำกัด, 18 ตุลาคม 2550) กล่าวว่า “ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ประสบความสำเร็จในอาชีพการเป็นตัวแทน มักมีความรู้และเชี่ยวชาญในกรรมธรรม์ที่ตนเองขายเป็นอย่างดี และต้องสามารถแนะนำลูกค้าได้ว่าทำอะไรเมื่อเกิดเคลม” (สัมภาษณ์คุณ ชูชีพ ศรีตระกูล ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บริษัท มิตรแท้ประกันภัย จำกัด, 19 ตุลาคม 2554) ได้ให้ความคิดเห็นว่า “ตัวแทนประกันวินาศภัยมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการนำเสนอขายกรรมธรรม์จากบริษัทของเรา เราจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาตัวแทนเป็นอย่างมาก มีการลงทุนและสร้าง

ห้องฝึกอบรมขนาดใหญ่ ไว้เพื่ออบรมตัวแทนและบุคลากรด้านการประกันวินาศภัยโดยเฉพาะ เราให้ความสำคัญกับการสร้างเสริมความรู้ให้กับตัวแทนประกันวินาศภัย เพื่อที่จะนำความรู้เหล่านี้ไปให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้อง” (สัมภาษณ์ คุณแสงอรุณ ใจชัยภูมิ, ผู้จัดการอาวุโส บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด สาขาจังหวัดอุบลราชธานี, 27 ตุลาคม 2554) ได้ให้ความคิดเห็นว่าเป็นที่ “ผู้ที่ทำงานตัวแทนประกันวินาศภัยนั้นอย่างน้อยต้องมีความรู้ในขั้นอ่านออกเขียนได้ ซึ่งตัวแทนประกันวินาศภัยส่วนใหญ่ขณะนี้มักจะเรียนจบปริญญาตรีกันหมดแล้ว จึงไม่น่ามีปัญหามากนัก แต่การมีความรู้ในด้านประกันวินาศภัยอย่างเดียวไม่เพียงพอ ควรต้องมีการสอบการัน หรือการปฏิบัติจริงด้วย เพราะภาษาประกันวินาศภัยเป็นภาษาเฉพาะที่คนทั่วไปเข้าใจยาก ดังนั้นหากตัวแทนมีความรู้พร้อมกับการสอบการันก็จะสามารถทำงานในอาชีพนี้ได้เป็นอย่างดี ประสิทธิภาพและเสนอขายกรมธรรม์ได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าด้วย” (สัมภาษณ์ คุณจิรายุ วรภรณ์, ผู้จัดการฝ่ายพิจารณารับประกันภัย บริษัท สยามซีทีประกันภัย จำกัด, 28 ตุลาคม 2554) ได้ให้ความคิดเห็นว่าเป็นที่ “ธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจที่ช่วยบรรเทาภาระทางการเงินเมื่อผู้เอาประกันวินาศภัยเจอกับเหตุร้าย ขายกรมธรรม์ประกันภัยเหมือนขายกระดาษ มีรายละเอียดที่ค่อนข้างเข้าใจยาก จึงจำเป็นที่ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องมีความรู้ เข้าใจในผลิตภัณฑ์นั้นอย่างดี และต้องเป็นบุคคลที่ไม่มีประวัติเสียหาย โดยเฉพาะด้านการเงิน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจให้กับลูกค้า” (สัมภาษณ์ คุณอารียา ต้นตสุรฤกษ์, ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความเสี่ยงและการดำเนินการ บริษัท แอชซ่า ประกันภัย จำกัด, 4 ธันวาคม 2554) ได้ให้ความคิดเห็นว่าเป็นที่ “การทำงานในอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ต้องมีความรู้ที่กว้างขวางมาก เพราะต้องเข้าไปรับความเสี่ยงในทุกธุรกิจ ทุกสาขาอาชีพ ดังนั้นการจะทำอาชีพนี้ได้ประสิทธิภาพ ก็ต้องพัฒนาความรู้ ทักษะ ให้เท่าทันกับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคมในโลกปัจจุบันที่ความเสี่ยงภัยมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นตามไปด้วย ในขณะเดียวกันก็ต้องสามารถแนะนำผู้ที่สนใจจะทำประกันวินาศภัย ให้เห็นประโยชน์ของการประกันวินาศภัยอีกด้วย” (สัมภาษณ์ อนุภูณ เย็นใจ, ผู้จัดการผู้จัดการส่วนอาวุโส ฝ่ายประกันภัยเบ็ดเตล็ด บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน), 12 ธันวาคม 2554) ได้ให้ความคิดเห็นว่าเป็นที่ “คนจำนวนมากมองว่าธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจที่รับง่าย แต่จ่ายยาก เพราะเวลาซื้อแค่พูดคำเดียวว่าตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ก็มีผลมาเก็บเงินลูกค้าได้แล้ว แต่เวลาที่จะเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกับยุ่งยากมาก และบางครั้งก็ไม่สามารถเรียกร้องได้เพราะเหตุการณ์ที่เกิดกับตนเองตกอยู่ในข้อยกเว้น ซึ่งตอนซื้อ ผู้ซื้อกรมธรรม์ไม่ทราบมาทราบเมื่อเกิดเหตุ” (สัมภาษณ์ ยศ กิจเวชเจริญ, ผู้จัดการ สาขาอุดรธานี บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน), 22 ธันวาคม 2554) ได้ให้ความคิดเห็นว่าเป็นที่ “ตัวแทนฯ เป็นคนกลางระหว่างประชาชน กับ บริษัทประกันภัย เป็นไปได้ที่ตัวแทนฯ จะรู้ข้อมูลเชิงลึกจากทั้งสองฟาก และ

หากตัวแทนนำเอาข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์กับข้างใดข้างหนึ่ง ก็จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจและภาพพจน์ของการประกันวินาศภัยได้ ดังนั้นในปัจจุบันจึงมีมาตรการเพื่อคอยกำกับ ควบคุมตัวแทน ให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความรู้ มีทักษะ ทั้งในเรื่อง กฎหมาย ความคุ้มครองเงื่อนไขของกรมธรรม์ จรรยาบรรณ และแนวทางปฏิบัติในการขาย” (สัมภาษณ์ คุณเศรษฐศาสตร์ เทวะผลิน , ผู้จัดการฝ่ายส่งเสริมการขาย บริษัท มิตรสยามอินชัวร์รันส์ โบรกเกอร์ จำกัด (กลุ่มบริษัทมิตรชัยแอนด์คัมปะนี), 14 พฤศจิกายน 2554) ได้ให้ความคิดเห็นว่า “ปัจจุบันอาชีพตัวแทนฯ ถูกกำหนด บทบาท และหน้าที่ตามบทบัญญัติทางกฎหมาย ดังนั้นหากตัวแทนฯ ไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ตามกฎหมาย ที่ได้กำหนดมา อาจทำให้ต้องถูกเพิกถอนใบอนุญาต และบริษัทต้นสังกัดก็ต้องร่วมรับผิดชอบด้วย เพราะตัวแทน คือ ตัวแทนของบริษัทประกันวินาศภัย แต่แน่นอนธุรกิจนี้ก็จะถูกมองในแง่ลบและไม่ได้รับความน่าเชื่อถือจากสังคมด้วย” (สัมภาษณ์ คุณสุชาติ นวลเจริญ, ผู้จัดการสาขาหาดใหญ่ บจก.ธนาชาติประกันภัย, 14 ธันวาคม 2554) ได้ให้ความคิดเห็นว่า “ตัวแทนฯ ทำงานในธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจทางการเงินเหมือนๆ การธนาคารเหมือนกัน ถ้าคนเห็นว่าธนาคารไหนไม่น่าเชื่อถือ คนก็ไม่อยากนำเงินไปฝาก เช่นเดียวกันหากบริษัทประกันภัยแห่งไหนไม่น่าเชื่อถือ ไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้ ก็ไม่มีใครอยากทำประกันด้วย ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของตัวแทนฯเช่นกันที่ต้องช่วยกันรักษาภาพพจน์ของบริษัทประกันภัย ที่ตนเองสังกัด เพราะหากบริษัทได้รับผลกระทบ ตัวแทนฯ ก็จะเดือดร้อนตามไปด้วย” (สัมภาษณ์ คุณมณีรัตน์ กออุดม, อาจารย์ภาควิชาประกันภัย มหาวิทยาลัยสัสซัณ, 14 ธันวาคม 2554) ได้ให้ความคิดเห็นว่า “ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยจะถูกเปิดใช้ เมื่อมีเหตุการณ์ที่สร้างความวินาศเกิดขึ้น และลูกค้าจะเข้าใจและเห็นความสำคัญของการประกันวินาศภัยก็เป็นในช่วงเวลาแบบนี้ ดังนั้นหากตัวแทนฯ หวังแต่จะขายกรมธรรม์อย่างเดียว โดยไม่คอยให้บริการเมื่อลูกค้าหรือผู้เอาประกันภัยต้องการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ก็อาจจะทำให้ตัวแทนฯ เจริญเติบโตในอาชีพนี้ได้ยาก การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจ ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาตลอดเวลาเป็นทั้งจรรยาบรรณ และเคล็ดลับการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนฯ”

จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ตามตารางที่ 4.6 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 ลักษณะหน้าที่ในด้านความรู้ที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย

ความรู้ที่จำเป็น	ประเด็นข้อมูล
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนฯ	การสอบและการอบรมเพื่อขอรับ ขอต่อใบอนุญาต กฎหมายและกฎระเบียบในเรื่อง การรับเงินจากลูกค้า การ ประชาสัมพันธ์ที่เกินจริง
ความรู้ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย	การให้คำปรึกษากับลูกค้าในด้าน การประกันวินาศภัยที่ตรงกับความ เสี่ยงของลูกค้า
ความรู้ที่เกี่ยวกับการพิจารณารับประกัน ความคุ้มครอง ข้อยกเว้นและเงื่อนไขของกรมธรรม์	การให้คำปรึกษากับลูกค้าในด้าน การประกันวินาศภัยที่ตรงกับความ เสี่ยงของลูกค้า และความเข้าใจที่ ถูกต้องในกรมธรรม์ที่ตัวแทนฯ ได้ เสนอขาย
ความรู้ที่เกี่ยวกับการจัดการค่าสินไหมทดแทน	การให้คำปรึกษากับลูกค้าในกรณีที่ ลูกค้าเกิดความเสียหายและ เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจาก บริษัทประกันวินาศภัย

ลักษณะหน้าที่ ในด้านทักษะ ที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย

จากการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัยในบริษัทประกันวินาศภัย ในการวิจัยทำให้พบว่า ลักษณะหน้าที่ ในด้านทักษะที่จำเป็น ได้แก่ ทักษะในการให้บริการและคำปรึกษาด้านการประกันวินาศภัยอย่างมีจรรยาบรรณ ทักษะในการขายหรือชักชวนให้ทำสัญญาประกันวินาศภัยกับบริษัทที่ตนสังกัดและอยู่ในกรอบที่กฎหมายระบุไว้ ทักษะในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพิจารณารับประกันภัย ทักษะในด้านการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดการค่าสินไหมทดแทน ทักษะในเรื่องการบริหารความเสี่ยงภัยและจัดหาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับผู้เอาประกันภัย ซึ่งผลของการศึกษาลักษณะหน้าที่ในด้านทักษะที่จำเป็นนี้ส่งผลมาจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีของ Blank (1982) และ Knowles (1975)

ดังเช่น (สัมภาษณ์คุณเพชรรัตน์ ถนอมทองพันธุ์, ผู้จัดการสาขาจังหวัดพิษณุโลก บริษัท ทีพีย ประกันภัย (จำกัด) มหาชน, 30 พฤศจิกายน 2554) กล่าวว่า “การขายประกันวินาศภัยในประเทศไทย ส่วนใหญ่ใช้ระบบการขายผ่านคนกลาง ซึ่งก็คือนายหน้าและตัวแทนประกันวินาศภัย และสิ่งที่ ลูกค้าคาดหวังจากคนกลางเหล่านี้คงไม่ใช่แค่การนำเสนอขายกรมธรรม์ แต่ลูกค้าคงต้องการให้คนกลางคอยเอาใจใส่ให้บริการด้วยเช่นกัน ดังนั้น คนกลางควรมีทักษะในการแนะนำลูกค้าตั้งแต่ เริ่มทำประกันภัย เช่น การกรอกใบคำขอเอาประกันภัย หรือแม้แต่การแนะนำกระบวนการกรอก เอกสาร หรือ ติดต่อกับหน่วยงานในบริษัทประกันภัย ในกรณีที่ต้องการเรียกร้องค่าสินไหม ทดแทน” (สัมภาษณ์, คุณธัชชัย โกมลศรี ผู้จัดการสาขาจังหวัดอุบลราชธานี บริษัท ธนชาติประ กันภัย จำกัด, 23 พฤศจิกายน 2554)กล่าวว่า “ตัวแทนควรมีทักษะในการขายที่ไม่เพียงแต่ขายเก่ง เท่านั้น แต่ทักษะในการขายนั้น ควรรวมถึง ทักษะในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในด้าน ประกันภัยที่ตนเองได้เรียนรู้มา ซึ่งการที่จะทำให้เกิดทักษะในการขายนี้ ไม่เพียงแต่ต้องมีความรู้ใน ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยต่างๆ เท่านั้น แต่ควรต้องมีทักษะในการสื่อสารเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ ให้กับประชาชนได้เข้าใจอย่างถูกต้อง” (สัมภาษณ์คุณน้ำผึ้ง มิตรอยู่เย็น, ผู้จัดการสาขาจังหวัด อุบลราชธานี บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน), 18 พฤศจิกายน 2554)กล่าวว่า “หน้าที่ที่ สำคัญอย่างหนึ่งของตัวแทนฯ คือ ผู้ที่คอยให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพิจารณารับประกันภัย ดังนั้น ตัวแทนควรมีทักษะในเรื่องการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพิจารณารับประกันภัยของบริษัท ประกันภัย รวมถึงทักษะการพิจารณารับประกันภัยเบื้องต้นด้วยตัวของตัวแทนเองด้วย” (สัมภาษณ์ คุณวิภาวดี พรศิริ, ผู้จัดการสาขาจังหวัดอุดรธานี บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน), 18 พฤศจิกายน 2554) กล่าวว่า “ทักษะในการสื่อสารและมีสร้างสัมพันธภาพที่ดี เป็น ทักษะที่มีความสำคัญในการสร้างและรักษาลูกค้าไว้ โดยการสื่อสารที่ดีนั้น คุณต้องสามารถ สื่อสารด้วยความกระตือรือร้น ความเชื่อมั่น การมองโลกในแง่ดีและความจริงใจ รวมทั้งการใช้ ถ้อยคำที่ถูกต้อง ออกเสียงชัดเจน จึงควรเห็นความสำคัญที่ต้องมีการใช้คำที่ถูกต้องและลูกค้ สามารถเข้าใจได้ เพราะภาษาประกันมีลักษณะเฉพาะบางครั้งอาจยากต่อการเข้าใจ” (สัมภาษณ์ คุณณัฐษฎุ ทีพียภิบาล, ผู้จัดการสาขาจังหวัดนครสวรรค์ บริษัท กรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด, 8 ธันวาคม 2554)กล่าวว่า “ตัวแทนฯควรมีทักษะในการให้คำปรึกษาด้านการจัดการความเสี่ยง ให้กับลูกค้ด้วย เพราะบางครั้งลูกค้ก็ไม่ทราบแน่ชัดว่าความเสี่ยงที่ตนเองมีอยู่นั้นคืออะไรบ้าง ตัวแทนจึงมีหน้าที่ช่วยวิเคราะห์ความเสี่ยงและรวมถึงการเสนอกรมธรรม์ที่ตรงกับความเสี่ยงภัยที่ ลูกค้ต้องการ ประชาชนยังคงเห็นว่าประกันวินาศภัยเป็นเรื่องสำคัญ แต่ยังไม่เข้าใจอย่างแท้จริง หลายคนยังเข้าใจว่าการประกันวินาศภัยคือ การทำประกันสำหรับทรัพย์สินเท่านั้น ซึ่งจริงๆ แล้ว

การประกันวินาศภัยยังเป็นการประกันภัยที่คุ้มครองคน และความรับผิดชอบตามกฎหมายด้วย ไม่ใช่เพียงแต่คุ้มครองในเรื่องทรัพย์สินเท่านั้น”

จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ตามตารางที่ 4.7 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 ลักษณะหน้าที่ในด้านทักษะที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย

ทักษะที่จำเป็น	ประเด็นข้อมูล
ทักษะในการให้บริการ	การแนะนำในการกรอกใบคำขอเอาประกันภัย การแนะนำในการกรอกเอกสารและรวบรวมเอกสารในการขอรับค่าสินไหมทดแทน
ทักษะในการขาย	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในด้านประกันวินาศภัย
ทักษะในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพิจารณารับประกันภัย	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพิจารณารับประกันภัย
ทักษะในด้านกรให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดการค่าสินไหมทดแทน	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน
ทักษะในเรื่องการบริหารความเสี่ยงภัยและจัดหาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับผู้เอาประกันภัย	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและจัดหากรมธรรม์ที่เหมาะสมกับลูกค้า

ลักษณะหน้าที่ในด้านทัศนคติที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย

จากการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยทำให้พบว่า ลักษณะหน้าที่ในด้านทัศนคติที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัยในด้านทัศนคติในการให้บริการ และทัศนคติในการดำรงตนให้อยู่ในจรรยาบรรณของวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ได้แก่ ความคิดในเชิงบวก การควบคุมอารมณ์ได้ตามบทบาทหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย การแสดงออกที่กระตือรือร้น ดังเช่น (สัมภาษณ์ คุณช่อกาญจน์ มากโคม, ผู้จัดการแผนก คณิตศาสตร์ประกันภัย บริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด, 14 ธันวาคม 2554) กล่าวว่า “การทำงานบริการให้ ประสบความสำเร็จนั้น พื้นฐานแรกของการทำงานในทุกวิชาชีพควรต้องมีความคิดในด้านบวกตลอดเวลา ไม่ว่าจะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะร้ายอย่างไร ด้วยหน้าที่การทำงานต้องพบปะผู้คนมากมายหลากหลายอาชีพ ดังนั้นต้องอดทนและต้องรู้จักให้อภัย บางครั้งลูกค้าเรียกร้องการบริการมาก และคาดหวังว่าต้อง

ได้รับมาก โดยเฉพาะการประกันวินาศภัย เวลาที่ลูกค้าต้องการได้รับก็คือ เวลาที่เกิดความวินาศ เราจึงต้องมองเห็นว่าอาชีพนั้นนอกจากจะสร้างรายได้ให้กับตัวตนเองแล้ว ยังสามารถช่วยเหลือสังคมได้อย่างมากมายด้วย” (สัมภาษณ์ คุณอาคม พลอยบ้านแพ้ว, ผู้จัดการสาขาจังหวัดสระบุรี บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน), 7 ธันวาคม 2554) กล่าวว่ “หนึ่งในเคล็ดลับการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยที่สำคัญคือ ต้องเต็มใจให้บริการตลอดเวลา ช่วยเหลือให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ทั้งก่อนและหลังการขาย การขายประกันเป็นการขายสินค้าที่ต้องเน้นไปที่การบริการหลังการขายให้มากด้วย เนื่องจากตอนซื้อไปนั้นไม่เหมือนกับสินค้าชนิดอื่นที่เปิดใช้ได้เลย แต่สินค้าจากผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยอาจจะได้ใช้หรือไม่ได้ใช้ก็ได้ หากเกิดภัยตามที่ได้รับความคุ้มครองระหว่างกรมธรรม์มีผลบังคับก็จะได้ใช้” (สัมภาษณ์ คุณ นันทวล เจียมจิตร, ผู้จัดการสาขาจังหวัดอยุธยา บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน), 22 ธันวาคม 2554) กล่าวว่ “ธุรกิจของการประกันภัยเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยความเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ สุจริตใจอย่างยิ่ง หากการประชาสัมพันธ์เกินจริง หรือ โฆษณาชวนเชื่อเพื่อหวังให้คนสนใจและซื้อกรมธรรม์มาก ๆ ก็อาจทำให้คนซื้อหรือสนใจได้แค่ครั้งแรก แต่หากภายหลังคนทราบว่าไม่เป็นไปตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ สุดท้ายลูกค้าก็จะไม่กลับมาซื้ออีก และการบอกปากต่อปาก ก็อาจเป็นไปในทางลบส่งผลร้ายกับอาชีพตัวแทนฯ และในที่สุดก็ทัศนคติที่คนทั่วไปมองมาที่การประกัน ก็จะเป็นไปในทางลบ ทั้งที่ในความเป็นจริงการประกันภัยนั้นมีประโยชน์กับสังคมอยู่ไม่น้อย” (สัมภาษณ์ ธนวรรณ คำเจริญ, ผู้ช่วยผู้บริหารทีม บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) 21 ธันวาคม 2554) กล่าวว่ “จรรยาบรรณเป็นสิ่งสำคัญในทุกวิชาชีพ โดยเฉพาะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย เพราะหากตัวแทนไร้จรรยาบรรณแล้ว จะทำให้วิชาชีพนี้เสื่อมค่าลง และยังส่งผลกระทบต่อกระจายเป็นวงกว้างมาก ไม่ว่าจะประชาชนโดยรวม ธุรกิจประกันภัย หรือแม้กระทั่งตัวแทนฯเอง ทำให้การทำงานเป็นไปได้ยากมากยิ่งขึ้น สังคมไม่ให้การยอมรับ คนก็จะมองข้ามประโยชน์ที่แท้จริงของการประกันวินาศภัย เสียประโยชน์ด้วยกันทุกฝ่าย” (สัมภาษณ์ วิชาญ ทวีปัญญาภรณ์, ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมสถาบันประกันภัยไทย, 21 ตุลาคม 2554) กล่าวว่ “ตัวแทนคือผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการ ดังนั้นคุณสมบัติที่ตัวแทนต้องมีควรจจะรักการบริการ (Service Mind) มีทัศนคติที่ดีต่องานขายและบริการ ต้องสามารถติดต่อสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี” (สัมภาษณ์ คุณพันธุ์ทิพา อรุณสิกขะพันธุ์, ผู้จัดการอาวุโสสถาบันประกันภัยไทย, 15 พฤศจิกายน 2554) ได้ให้ความคิดเห็นว่ “ลูกค้าบางครั้งไม่สามารถทราบว่ากรมธรรม์ไหนดีที่สุดสำหรับตนเอง เพราะไม่มีความรู้ด้านประกันภัย ดังนั้นตัวแทนฯ ควรนำเสนอกรมธรรม์ที่เหมาะสมและมีทางเลือกให้ลูกค้า อย่างน้อยสองทาง ลูกค้าจะเสียความรู้สึกหากพบว่า มีกรมธรรม์ที่ดีกว่าที่ตัวแทนฯเสนอ ในภายหลัง ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่ยังไม่ได้รับการบริการที่ดีที่สุดจากตัวแทนฯ”

จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ตามตารางที่ 4.8 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ลักษณะหน้าที่ในด้านทัศนคติที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย

ทัศนคติที่จำเป็น	ประเด็นข้อมูล
ทัศนคติในการทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและมีความคิดในเชิงบวก	ลูกค้าจะไม่เชื่อถือหากตัวแทนมีประวัติเสียหายทางด้านการเงิน และเน้นการขายเพื่อการทำยอดแต่เพียงอย่างเดียว
การเต็มใจให้บริการตลอดเวลาโดยไม่หวังอามิสสินจ้างเพิ่มเติม	ลูกค้าอาจเกิดความเสียหายและต้องการความช่วยเหลือจากการประกันภัยได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง
ทัศนคติในการแสวงหาความรู้ตลอดชีวิต	เทคโนโลยี ภัยธรรมชาติ การใช้ชีวิตของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในปัจจุบัน คนเป็นตัวแทนฯ ต้องสามารถพัฒนาความรู้ให้เท่าทันความเสี่ยงภัยที่เปลี่ยนไป
มีความจริงใจไม่หลอกลวงเพื่อหวังให้ผู้เอาประกันซื้อกรมธรรม์	การประชาสัมพันธ์ที่บิดเบือนหรือไม่ตรงกับความจริง สร้างความเดือดร้อนให้กับสังคม และวิชาชีพของตัวเอง
มีทัศนคติในการรักษาจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัย	วิชาชีพตัวแทนฯ ประกันวินาศภัยจะเป็นที่ยอมรับจากสังคม ก็ต่อเมื่อผู้ประกอบการวิชาชีพมีจรรยาบรรณเพียงพอในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาข้อมูลที่แสดงภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูลเพื่อสอบถามความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย

ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยในการวิเคราะห์ความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัยจำนวนทั้งสิ้น 397 คนโดยมีอายุระหว่าง 20-60 ปี ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.9 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลแสดงบริษัทที่กลุ่มตัวอย่างสังกัด

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	187	47
หญิง	210	53
รวม	397	100
2. อายุ		
20-30 ปี	87	21.91
31-40 ปี	122	30.73
41-50 ปี	135	34.01
มากกว่า 50 ปี	53	13.35
รวม	397	100
3. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	54	13.60
1-2 ปี	97	24.43
2-5 ปี	132	33.25
มากกว่า 5 ปี	114	28.72
รวม	397	100
4. ระดับการศึกษา		
-ระดับมัธยมศึกษา	47	11.83
ตอนปลาย /ปวช		
-ปริญญาตรี	225	56.68
-ปริญญาโท	125	31.49
-ปริญญาเอก	-	-
รวม	397	100

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ตัวแทนประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 47 เพศหญิง ร้อยละ 53 อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 21.91 ช่วงอายุ 31- 40 ปี ร้อยละ 30.73 ช่วงอายุ ร้อยละ 30.73 ช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 34.01 ช่วงอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 13.35 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย น้อยกว่า 1 ปี หรือ ผู้ที่กำลังจะ

สอบเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย ร้อยละ 13.6 ประสิทธิภาพ 1-2 ปี ร้อยละ 24.43 ประสิทธิภาพ 2-5 ปี คือ ร้อยละ 33.25 และประสิทธิภาพ มากกว่า 5 ปี ร้อยละ 28.72 โดยตัวแทนที่ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี มีร้อยละ 11.83 จบระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 56.68 และจบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 31.49

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย

ผลการศึกษาความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย พบว่ามีความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนฯ มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.10 สรุปผลสมรรถนะและหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัยจำแนกตามกลุ่มสมรรถนะและหน้าที่

กลุ่มสมรรถนะและ หน้าที่	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ ต้องปฏิบัติ			สมรรถนะตามความเป็นจริง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
กลุ่มที่ 1 ความรู้ด้าน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ ตัวแทนประกันวินาศภัย	3.73	0.31	มาก	2.75	0.31	ปานกลาง
กลุ่มที่ 2 ความรู้ด้าน ภาพรวมของธุรกิจประกัน วินาศภัยและสาระสำคัญของ ของการประกันวินาศภัย	3.90	0.26	มาก	3.09	0.21	ปานกลาง
กลุ่มที่ 3 ทักษะด้าน แนวทางปฏิบัติในการ ให้บริการและการให้ คำแนะนำด้านการประกัน วินาศภัย	4.01	0.19	มาก	3.02	0.15	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 สรุปผลสมรรถนะและหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัยจำแนกตามกลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะและ หน้าที่	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ ต้องปฏิบัติ			สมรรถนะตามความเป็นจริง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
กลุ่มที่ 4 จรรยาบรรณและ ทัศนคติที่ดีในการ ให้บริการ	3.99	0.21	มาก	3.00	0.15	ปานกลาง
รวม	3.78	0.12	มาก	2.97	0.10	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่าสมรรถนะวิชาชีพที่ตัวแทนต้องปฏิบัติมีดังต่อไปนี้ สมรรถนะวิชาชีพที่ตัวแทนต้องปฏิบัติในกลุ่มที่ 1 ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย คะแนนเฉลี่ย 3.73 (S.D.=0.31) กลุ่มที่ 2 ความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย คะแนนเฉลี่ย 3.90 (S.D.=0.26) กลุ่มที่ 3 ทักษะด้านแนวทางปฏิบัติในการให้บริการและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย คะแนนเฉลี่ย 4.01 (S.D.=0.19) กลุ่มที่ 4 ทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 3.99 (S.D.=0.21) โดยรวมตัวแทนประกันวินาศภัยมีความคิดเห็นว่าง สมรรถนะในกลุ่มที่ 3 ทักษะด้านแนวทางปฏิบัติในการให้บริการและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด และคะแนนเฉลี่ยรวมของสมรรถนะที่ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องปฏิบัติ คือ 3.78 (S.D.=0.12) เฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาก

สมรรถนะตามความเป็นจริง มีคะแนนเฉลี่ยดังต่อไปนี้ ปฏิบัติกลุ่มที่ 1 ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย คะแนนเฉลี่ย 2.75 (S.D.=0.31) กลุ่มที่ 2 ความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย คะแนนเฉลี่ย 3.09 (S.D.=0.21) กลุ่มที่ 3 ทักษะด้านแนวทางปฏิบัติในการให้บริการและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย คะแนนเฉลี่ย 3.02 (S.D.=0.15) กลุ่มที่ 4 จรรยาบรรณและทัศนคติที่ดีในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 3.00 (S.D.=0.15) โดยเฉลี่ย กลุ่มที่ 2 ความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสาระสำคัญของการประกันวินาศภัยภาพ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด และคะแนนเฉลี่ยรวมของสมรรถนะตามความเป็นจริง คือ 2.90 (S.D.=0.10) อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ			สมรรถนะตามความเป็นจริง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีความรู้และเข้าใจในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการประกันวินาศภัยและลักษณะของสัญญาประกันวินาศภัย	3.89	0.75	มาก	2.84	0.82	ปานกลาง
2. มีความรู้และเข้าใจในหลักสำคัญพื้นฐานของสัญญาประกันวินาศภัย	3.80	0.88	มาก	2.94	0.85	ปานกลาง
3. มีความรู้และเข้าใจในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาประกันภัย	3.76	0.86	มาก	2.87	0.89	ปานกลาง
4. มีความรู้และเข้าใจในหน้าที่ของผู้รับประกันภัย	3.87	0.86	มาก	2.76	0.91	ปานกลาง
5. มีความรู้และเข้าใจในข้อยกเว้นความรับผิดชอบของผู้รับประกันภัย	3.74	0.81	มาก	2.67	0.90	ปานกลาง
6. มีความรู้และเข้าใจในอายุความของการประกันวินาศภัย	3.71	0.83	มาก	2.74	0.98	ปานกลาง

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย (ต่อ)

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ			สมรรถนะตามความเป็นจริง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
7. มีความรู้และเข้าใจในวัตถุประสงค์และวิวัฒนาการของพระราชบัญญัติ	3.52	0.80	มาก	2.53	0.84	ปานกลาง
8. มีความรู้และเข้าใจในโครงสร้างและสาระสำคัญของพระราชบัญญัติ	3.54	0.84	มาก	2.68	0.90	ปานกลาง
รวม	3.73	0.31	มาก	2.75	0.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่าสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องการปฏิบัติในกลุ่มความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 มีความรู้และเข้าใจในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการประกันวินาศภัยและลักษณะของสัญญาประกันวินาศภัยค่าเฉลี่ย 3.89 (S.D = 0.75) รองลงมาคือ ข้อ 4 มีความรู้และเข้าใจในหน้าที่ของผู้รับประกันภัย ค่าเฉลี่ย 3.87 (S.D.= 0.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 7 มีความรู้และเข้าใจในวัตถุประสงค์และวิวัฒนาการของพระราชบัญญัติ ค่าเฉลี่ย 3.52 (S.D.=0.80) ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องการปฏิบัติในกลุ่มความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย อยู่ในเกณฑ์มาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.73 (S.D =0.31)

สมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2 มีความรู้และเข้าใจในหลักสำคัญพื้นฐานของสัญญาประกันวินาศภัย ค่าเฉลี่ย 2.94 (S.D.=0.85) รองลงมาคือ ข้อ 1 มีความรู้และเข้าใจในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการประกันวินาศภัยและลักษณะของสัญญาประกันวินาศภัย ค่าเฉลี่ย 2.84 (S.D.=0.82) ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อ 7 มีความรู้และเข้าใจในวัตถุประสงค์และวิวัฒนาการของพระราชบัญญัติ ค่าเฉลี่ย 2.53 (S.D.=0.84) จากการสอบถามความคิดเห็นตัวแทนประกันวินาศภัยพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของ

ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัยคือ 2.75 (S.D.=0.31) อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ			สมรรถนะตามความเป็นจริง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
9. มีความรู้และเข้าใจในความหมายและประโยชน์ของการประกันวินาศภัย	3.98	0.78	มาก	3.08	0.72	ปานกลาง
10. มีความรู้และความเข้าใจในส่วนของประกอบของกรมธรรม์ประกันภัย	3.93	0.75	มาก	3.10	0.66	ปานกลาง
11. มีความรู้และความเข้าใจประเภทของการประกันวินาศภัย	3.83	0.62	มาก	3.32	0.65	ปานกลาง
12. มีความรู้ในการประกันอัคคีภัย	3.97	0.68	มาก	3.11	0.58	ปานกลาง
13. มีความรู้ในการประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง	3.61	0.67	มาก	2.71	0.67	ปานกลาง
14. มีความรู้ในการประกันภัยรถยนต์	4.20	0.61	มาก	3.23	0.66	ปานกลาง
15. มีความรู้ในการประกันภัยเบ็ดเตล็ด	3.82	0.76	มาก	3.04	0.53	ปานกลาง
รวม	3.90	0.26	มาก	3.09	0.21	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่าสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย ในกลุ่มความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย มีสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 14 มีความรู้ในการประกันภัยรถยนต์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 (S.D = 0.61) ส่วนรองลงมาคือ ข้อ 9 มีความรู้และเข้าใจในความหมายและประโยชน์ของการประกันวินาศภัย มีค่าเฉลี่ย 3.98 (S.D. =0.78) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 13 มีความรู้ในการประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง ค่าเฉลี่ย 3.61(0.67) โดยค่าเฉลี่ยรวมตามความคิดเห็นขอตัวแทนประกันวินาศภัย มีค่าเฉลี่ย 3.90 (S.D = 0.26) อยู่ในเกณฑ์มาก

ส่วนสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 11 มีความรู้และความเข้าใจประเภทของการประกันวินาศภัย ค่าเฉลี่ย 3.32 (S.D.= 0.65) และรองลงมาคือ ข้อ 14 มีความรู้ในการประกันภัยรถยนต์ คะแนนเฉลี่ย 3.23 (S.D.=0.66) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 13 มีความรู้ในการประกันภัยทางทะเลและการขนส่งคะแนนเฉลี่ย 2.71 (S.D.=0.67) และสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.09 (S.D.=0.21)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทักษะด้านแนวทางการปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ			สมรรถนะตามความเป็นจริง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
16.มีทักษะในการเสนอขายกรมธรรม์	4.14	0.54	มาก	3.05	0.72	ปานกลาง
17.มีทักษะในการเสนอตามข้อกำหนด	4.15	0.46	มาก	3.06	0.57	ปานกลาง
18.อธิบายปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการเสนอขายกรมธรรม์	3.97	0.57	มาก	3.03	0.48	ปานกลาง

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทักษะด้าน แนวทางการปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย (ต่อ)

สมรรถนะและหน้าที่ที่ ต้องปฏิบัติของตัวแทน ประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ ต้องปฏิบัติ			สมรรถนะตามความเป็นจริง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
19.อธิบายปัจจัยที่ส่งผล กระทบทางด้าน เศรษฐกิจ	3.96	0.58	มาก	3.10	0.54	ปานกลาง
20.อธิบายนโยบาย ภาครัฐ	4.08	0.65	มาก	3.20	0.56	ปานกลาง
21.การทำความเข้าใจ และรู้จักในความเสี่ยง ภัยของลูกค้า	4.24	0.64	มาก	3.08	0.64	ปานกลาง
22.การติดต่อสื่อสาร	4.52	0.50	มาก	2.90	0.54	ปานกลาง
23.การพัฒนาและเพิ่มพูน ความรู้อย่างต่อเนื่อง	3.95	0.66	มาก	3.10	0.63	ปานกลาง
24.การสร้างภาพลักษณ์ที่ ดีให้กับองค์กร	3.81	0.70	มาก	3.15	0.55	ปานกลาง
25.การระบุความต้องการ ของลูกค้า	3.91	0.76	มาก	2.93	0.58	ปานกลาง
26.อธิบายความแตกต่าง ระหว่างการประกัน วินาศภัยและการ ประกันชีวิต	4.05	0.72	มาก	3.04	0.78	ปานกลาง
27.สามารถวิเคราะห์ได้ว่า บริษัทประกันแห่งใดมี ความมั่นคง	3.93	0.67	มาก	3.05	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทักษะด้านแนวทางการปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย (ต่อ)

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ			สมรรถนะตามความเป็นจริง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
28.สามารถอธิบายเกี่ยวกับกรมธรรม์รถยนต์ "จ่ายปั๊บกู้มครองปั๊บกู้"	4.00	0.66	มาก	3.24	0.84	ปานกลาง
29.ปัจจัยในการคิดเบี้ยประกันวินาศภัยอุบัติเหตุ	3.80	0.76	มาก	2.81	0.56	ปานกลาง
30.การให้คำปรึกษาด้านการประกันภัยอัคคีภัย	3.94	0.83	มาก	3.07	0.72	ปานกลาง
31.การให้คำปรึกษาด้านการประกันภัยรถยนต์	3.95	0.79	มาก	2.97	0.78	ปานกลาง
32.การให้คำปรึกษาด้านการประกันภัยสินค้า	3.82	0.76	มาก	2.90	0.56	ปานกลาง
33.การให้คำปรึกษาด้านการประกันขนส่งสินค้าทางทะเล	3.98	0.66	มาก	2.89	0.52	ปานกลาง
34.การให้คำปรึกษาด้านการประกันสุขภาพ	4.05	0.70	มาก	2.95	0.56	ปานกลาง
รวม	4.01	0.19	มาก	3.02	0.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่าในกลุ่มทักษะด้านแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อ 22 การติดต่อสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.52 (S.D.=0.50) รองลงมาคือ ข้อ 21 การทำความเข้าใจและรู้จักในความเสี่ยงภัยของลูกค้า คะแนนเฉลี่ย 4.24 (S.D.=0.64) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 29 ปัจจัยในการคิดเบี้ยประกันวินาศภัยอุบัติเหตุ คะแนนเฉลี่ย 3.80 (S.D.=0.76) โดยคะแนนเฉลี่ยรวมของกลุ่มทักษะด้านแนว

ทางการปฏิบัติในการให้บริการและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย เป็นกลุ่มสมรรถนะ
หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ อยู่ในเกณฑ์มาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.01 (S.D.0.= 0.19)

ส่วนสมรรถนะตามความเป็นจริง พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 28 สามารถอธิบาย
เกี่ยวกับกรมธรรม์รถยนต์ “จ่ายปั๊บน้ คุ่มครองปั๊น” โดยมีค่าเฉลี่ย 3.24 (S.D. =0.84) รองลงมาคือ
ข้อ 20 อธิบายนโยบายภาครัฐ คะแนนเฉลี่ย 3.20 (S.D. =0.56) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่ ข้อ 29
สุดคือ ปัจจัยในการคิดเบี้ยประกันภัยอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ย 2.81 (S.D. =0.56 และคะแนนเฉลี่ย
รวมของสมรรถนะตามความเป็นจริงในกลุ่มทักษะด้านแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการและการ
ให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยพบว่า มีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.02 (S.D.= 0.15) ซึ่งอยู่ใน
เกณฑ์ปานกลาง

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้อง
ปฏิบัติและสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่ม
ทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ

สมรรถนะและหน้าที่ที่ ต้องปฏิบัติของตัวแทน ประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้อง ปฏิบัติ			สมรรถนะตามความเป็นจริง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
35.ประพฤติตนด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มี พฤติกรรมและการ กระทำใดๆ ให้ได้รับ ความเสียหาย ทางด้านการเงิน และ ผิดหรือขัดต่อ กฎหมายและศีลธรรม อันดีงาม	4.31	0.51	มาก	3.13	0.80	ปานกลาง
36.พัฒนาความรู้ ทักษะ ทัศนคติให้เท่าทันกับ ความเสี่ยงภัย และ ปัจจัยแวดล้อมที่ เปลี่ยนแปลงอย่าง	4.06	0.67	มาก	2.94	0.36	ปานกลาง

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ (ต่อ)

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ			สมรรถนะตามความเป็นจริง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาและดำรงวิชาชีพอยู่สม่ำเสมอ						
37. ป้องกัน หลีกเลียง ตระหนักในส่วนได้เสีย และไม่ปฏิบัติการใดๆ ที่อาจขัดแย้งด้านผลประโยชน์โดยตรง และ/หรือ ที่จะส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลูกค้าบริษัทประกันภัยตัวแทนอื่นๆ และผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.63	0.68	มาก	2.97	0.36	ปานกลาง
38. พึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา ข้อบังคับ ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทประกันภัยที่ตนเองสังกัดโดยเคร่งครัด และไม่ปฏิบัติตนเกินขอบข่ายที่บริษัท	4.00	0.63	มาก	2.98	0.27	ปานกลาง

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ (ต่อ)

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ			สมรรถนะตามความเป็นจริง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ประกันภัยและ/หรือกฎหมายกำหนดให้อำนาจไว้						
39.มีความรักดีรักษาชื่อเสียง ภาพพจน์ของบริษัทประกันภัยที่ตนสังกัด รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกฎหมาย	3.93	0.71	มาก	3.00	0.33	ปานกลาง
40.รักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลส่วนตัว และ/หรือข้อมูลส่วนบุคคลใดๆ ของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่นหรือแสวงหาผลประโยชน์ตอบแทน นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่โดยมิได้รับอนุญาตจากลูกค้า	3.76	0.76	มาก	2.99	0.31	ปานกลาง

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ (ต่อ)

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ			สมรรถนะตามความเป็นจริง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
41.เต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ประสานงาน อำนวยความสะดวก โดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้าง ตั้งแต่การรับโอน ความเสี่ยงภัย การบริการเรียกร้องความเสียหาย และการชดเชยค่าสินไหมทดแทน	4.10	0.58	มาก	2.96	0.44	ปานกลาง
42.ส่งเสริม จรรยาบรรณตัวแทน จรรยาบรรณธุรกิจประกันวินาศภัย และวิชาชีพประกันวินาศภัย เพื่อสร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือในธุรกิจประกันวินาศภัย ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชนและสังคม	4.00	0.79	มาก	3.11	0.58	ปานกลาง

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ (ต่อ)

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ			สมรรถนะตามความเป็นจริง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
43. ดำรงตนให้ปรากฏเป็นที่ประจักษ์ได้รับการยอมรับจากบุคคลากรร่วมวิชาชีพ สาธารณชนและเป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาเกียรติภูมิศักดิ์ศรี ชื่อเสียง ในฐานะตัวแทนที่ดี เพื่อส่งเสริมวิชาชีพประกันวินาศภัย	4.08	0.60	มาก	2.93	0.54	ปานกลาง
รวม	3.99	0.21	มาก	3.00	0.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่าในกลุ่มทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 35 ประพฤติตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีพฤติกรรมและการกระทำใดๆ ให้ได้รับความเสียหายทางการเงิน และผิดหรือขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม มีคะแนนเฉลี่ย 4.4.31 (S.D.=0.51) รองลงมาคือ ข้อ 41 เต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจ ช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ประสานงาน อำนวยความสะดวก โดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้าง ตั้งแต่การรับโอนความเสี่ยงภัย การบริการเรียกร้องความเสียหาย และการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน มีคะแนนเฉลี่ย 4.10 (S.D.=0.58) ข้อที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ข้อ 37 ป้องกันหลีกเลี่ยง ตระหนักในส่วนได้เสียและไม่ปฏิบัติใดๆ ที่อาจขัดแย้งด้านผลประโยชน์โดยตรง และ/หรือ ที่จะส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลูกค้า บริษัทประกันภัย ตัวแทนอื่นๆ และผู้ที่เกี่ยวข้อง คะแนนเฉลี่ย 3.63 (S.D.=0.68) และคะแนนเฉลี่ยรวมของ ในกลุ่มทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย มีคะแนนเฉลี่ย 3.99 (S.D.= 0.21) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาก

ส่วนสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 35 ประพฤติตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีพฤติกรรมและการกระทำใดๆ ให้ได้รับความเสียหายทางการเงิน และผิดหรือขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม คะแนนเฉลี่ย 3.13 (S.D.=0.78) รองลงมาคือ ข้อ 42 ส่งเสริม จรรยาบรรณตัวแทน จรรยาบรรณธุรกิจประกันวินาศภัย และวิชาชีพประกันวินาศภัย เพื่อสร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือในธุรกิจประกันวินาศภัย ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชนและสังคม มีคะแนนเฉลี่ย 3.11 (S.D.=0.58) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ ข้อ 43 ดำรงตนให้ปรากฏเป็นที่ประจักษ์ ได้รับการยอมรับจากบุคลากรร่วมวิชาชีพ สาธารณชนและเป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาเกียรติภูมิ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง ในฐานะตัวแทนที่ดี เพื่อส่งเสริมวิชาชีพประกันวินาศภัย มีคะแนนเฉลี่ย 2.93 (S.D.=0.54) และในกลุ่มทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ 3.00 (S.D.=0.15)

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัย ตามรายกลุ่มแยกตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ

กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ		สมรรถนะตามความเป็นจริง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
กลุ่มที่ 1 ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย	3.73	0.31	2.75	0.31	43.4	.000
กลุ่มที่ 2 ความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสาระสำคัญของประกันวินาศภัย	3.90	0.26	3.09	0.21	49.947	.000
กลุ่มที่ 3 ทักษะด้านแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย	4.01	0.19	3.02	0.15	97.186	.000

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัย ตามรายกลุ่มแยกตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะและ หน้าที่	กลุ่มสมรรถนะ และหน้าที่ที่ต้อง ปฏิบัติ		สมรรถนะตาม ความเป็นจริง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
กลุ่มที่ 4 จรรยาบรรณและ ทัศนคติที่ดีในการ ให้บริการ	3.99	0.21	3.00	0.15	76.17	.000
รวม	3.78	0.12	2.97	0.10	75.57	.000

$P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.15 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่จำเป็น กับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกกลุ่มสมรรถนะ โดยคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะและหน้าที่ที่จำเป็นสูงกว่าสมรรถนะตามความเป็นจริงทุกกลุ่ม

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย

สมรรถนะและหน้าที่ที่ ต้องปฏิบัติของตัวแทน ประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและ หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ		สมรรถนะตามความ เป็นจริง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ท่านมีความรู้และเข้าใจ ในประมวลกฎหมาย แพ่งและพาณิชย์ว่าด้วย การประกันวินาศภัย และลักษณะของสัญญา ประกันวินาศภัย	3.89	0.75	2.84	0.82	20.49	.000

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย (ต่อ)

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ		สมรรถนะตามความเป็นจริง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
2. ท่านมีความรู้และเข้าใจในหลักสำคัญพื้นฐานของสัญญาประกันวินาศภัย	3.80	0.88	2.94	0.85	13.70	.000
3. ท่านมีความรู้และเข้าใจในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาประกันภัย	3.76	0.86	2.87	0.89	14.17	.000
4. ท่านมีความรู้และเข้าใจในหน้าที่ของผู้รับประกันภัย	3.87	0.86	2.76	0.91	17.34	.000
5. ท่านมีความรู้และเข้าใจในข้อยกเว้นความรับผิดชอบของผู้รับประกันภัย	3.74	0.81	2.67	0.90	16.78	.000
6. ท่านมีความรู้และเข้าใจในอายุความของการประกันวินาศภัย	3.71	0.83	2.74	0.98	15.19	.000
7. ท่านมีความรู้และเข้าใจในวัตถุประสงค์และวิวัฒนาการของพระราชบัญญัติ	3.52	0.80	2.53	0.84	17.10	.000
8. ท่านมีความรู้และเข้าใจในโครงสร้างและสาระสำคัญของพระราชบัญญัติ	3.54	0.84	2.68	0.90	14.14	.000
รวม	3.73	0.31	2.75	0.31	43.4	.000

$P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.16 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงในกลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อ โดยคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติสูงกว่าสมรรถนะตามความเป็นจริงทุกข้อ

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ		สมรรถนะตามความเป็นจริง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
9.มีความรู้และเข้าใจในความหมายและประโยชน์ของการประกันวินาศภัย	3.98	0.78	3.08	0.72	17.21	.000
10.มีความรู้และความเข้าใจในส่วนประกอบของกรมธรรม์ประกันภัย	3.93	0.75	3.10	0.66	16.15	.000
11.มีความรู้และความเข้าใจประเภทของการประกันวินาศภัย	3.83	0.62	3.32	0.65	11.96	.000
12.มีความรู้ในการประกันอัคคีภัย	3.97	0.68	3.11	0.58	19.55	.000
13.มีความรู้ในการประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง	3.61	0.67	2.70	0.67	19.09	.000
14.มีความรู้ในการประกันภัยรถยนต์	4.20	0.61	3.23	0.66	21.16	.000

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย (ต่อ)

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ		สมรรถนะตามความเป็นจริง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
15.มีความรู้ในการประกันภัยเบ็ดเตล็ด	3.82	0.76	3.04	0.53	16.21	.000
รวม	3.90	0.26	3.09	0.21	49.95	.000

$P^* \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.17 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อ โดยคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติสูงกว่าสมรรถนะตามความเป็นจริงทุกข้อ

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะเกี่ยวกับทักษะด้านแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ		สมรรถนะตามความเป็นจริง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
16.มีทักษะในการเสนอขายกรมธรรม์	4.14	0.54	3.05	0.72	25.76	.000
17.มีทักษะในการเสนอตามข้อกำหนด	4.15	0.46	3.06	0.57	31.64	.000

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะเกี่ยวกับทักษะด้านแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย (ต่อ)

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ		สมรรถนะตามความเป็นจริง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
18.อธิบายปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการเสนอขายกรมธรรม์	3.97	0.57	3.03	0.48	25.92	.000
19.อธิบายปัจจัยที่ส่งผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ	3.96	0.58	3.10	0.54	21.72	.000
20.อธิบายนโยบายภาครัฐ	4.08	0.65	3.20	0.56	20.13	.000
21.การทำความเข้าใจและรู้จักในความเสี่ยงภัยของลูกค้า	4.24	0.64	3.08	0.64	25.50	.000
22.การติดต่อสื่อสาร	4.52	0.50	2.90	0.54	46.02	.000
23.การพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง	3.95	0.66	3.10	0.63	18.89	.000
24.การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร	3.81	0.70	3.15	0.55	14.93	.000
25.การระบุความต้องการของลูกค้า	3.91	0.76	2.93	0.58	21.70	.000

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะเกี่ยวกับทักษะด้านแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย (ต่อ)

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ		สมรรถนะตามความเป็นจริง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
26.อธิบายความแตกต่างระหว่างการประกันวินาศภัยและการประกันชีวิต	4.05	0.72	3.04	0.78	19.80	.000
27.สามารถวิเคราะห์ได้ว่าบริษัทประกันแห่งใดมีความมั่นคง	3.93	0.67	3.05	0.63	18.29	.000
28.สามารถอธิบายเกี่ยวกับกรรมธรรม์รถยนต์ “จ่ายปั๊บกู้มครองปั๊บบ”	4.00	0.66	3.24	0.84	14.18	.000
29.ปัจจัยในการคิดเบี้ยประกันภัยอุบัติเหตุ	3.80	0.76	2.81	0.56	22.25	.000
30.การให้คำปรึกษาด้านการประกันภัยอัคคีภัย	3.94	0.83	3.07	0.72	15.98	.000
31.การให้คำปรึกษาด้านการประกันภัยรถยนต์	3.95	0.79	2.97	0.78	17.20	.000
32.การให้คำปรึกษาด้านการประกันภัยสินค้า	3.82	0.76	2.90	0.56	19.21	.000

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะเกี่ยวกับทักษะด้านแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย (ต่อ)

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ		สมรรถนะตามความเป็นจริง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
33.การให้คำปรึกษาด้านการประกันขนส่งสินค้าทางทะเล	3.98	0.66	2.89	0.52	27.45	.000
34.การให้คำปรึกษาด้านการประกันสุขภาพ	4.05	0.70	2.95	0.56	23.79	.000
รวม	4.01	0.19	3.02	0.15	97.186	.000

จากตารางที่ 4.18 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะเกี่ยวกับทักษะด้านแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อ โดยคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติสูงกว่าสมรรถนะตามความเป็นจริงทุกข้อ

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ		สมรรถนะตามความเป็นจริง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
35. ประพฤติตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีพฤติกรรมและการกระทำใดๆ ให้ได้รับความเสียหายทางการเงิน และผิดหรือขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม	4.31	0.51	3.13	0.80	23.75	.000
36. พัฒนาความรู้ ทักษะทัศนคติให้เท่าทันกับความเสี่ยงภัย และปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาและธำรงวิชาชีพอยู่สม่ำเสมอ	4.06	0.67	2.94	0.36	29.97	.000
37. ป้องกัน หลีกเลี่ยงตระหนักในส่วนได้เสียและไม่ปฏิบัติการณ์ใดๆ ที่อาจขัดแย้งด้านผลประโยชน์โดยตรงและ/หรือ ที่จะส่งผลกระทบต่อ	3.63	0.68	2.97	0.36	16.98	.000

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ (ต่อ)

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ		สมรรถนะตามความเป็นจริง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ผลประโยชน์ของลูกค้าบริษัทประกันภัยตัวแทนอื่นๆ และผู้ที่เกี่ยวข้อง						
38. พึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา ข้อบังคับตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัท ประกันภัยที่ตนเองสังกัดโดยเคร่งครัด และไม่ปฏิบัติตนเกินขอบข่ายที่บริษัทประกันภัยและ/หรือ กฎหมายกำหนดให้อำนาจไว้	4.00	0.63	2.98	0.27	29.83	.000
39. มีความภักดีรักษาชื่อเสียง ภาพพจน์ของบริษัทประกันภัยที่ตนสังกัด รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกฎหมาย	3.93	0.71	3.00	0.33	23.63	.000

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ (ต่อ)

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ		สมรรถนะตามความเป็นจริง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
40.รักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลส่วนตัว และ/หรือข้อมูลส่วนบุคคลใดๆ ของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่นหรือแสวงหาผลประโยชน์ตอบแทนนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่โดยมิได้รับอนุญาตจากลูกค้า	3.76	0.76	2.99	0.31	19.81	.000
41.เต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษาประสานงาน อำนวยความสะดวก โดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้างตั้งแต่การรับโอนความเสี่ยงภัย การบริการเรียกร้องความเสียหาย และการชดเชยค่าสินไหมทดแทน	4.10	0.58	2.96	0.44	31.21	.000

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติกับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ (ต่อ)

สมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย	กลุ่มสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ		สมรรถนะตามความเป็นจริง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
42. ส่งเสริม จรรยาบรรณตัวแทน จรรยาบรรณธุรกิจประกันวินาศภัย และวิชาชีพประกันวินาศภัย เพื่อสร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือในธุรกิจประกันวินาศภัย ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชนและสังคม	4.00	0.79	3.11	0.58	17.54	.000
43. ดำรงตนให้ปรากฏเป็นที่ประจักษ์ ได้รับการยอมรับจากบุคลากรร่วมวิชาชีพ สาธารณชนและเป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาเกียรติภูมิ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง ในฐานะตัวแทนที่ดี เพื่อส่งเสริมวิชาชีพประกันวินาศภัย	4.08	0.60	2.93	0.54	29.16	.000
รวม	3.99	0.21	3.00	0.15	76.17	.000

จากตารางที่ 4.19 เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ กับสมรรถนะตามความเป็นจริงของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มสมรรถนะด้านทัศนคติและ จรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อ โดย คะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติสูงกว่าสมรรถนะตามความเป็นจริงทุกข้อ

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนา สมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

ในตอนนี้อยู่วิจัยได้เสนอเป็น 2 ส่วน คือผลการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย และผลการตรวจสอบโปรแกรมการ ฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

ส่วนที่ 1 ผลการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศ ภัย มีรายละเอียดตามขั้นตอน ของ Blank (1982) 12 ขั้นตอน ต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของอาชีพ (Identify and Describe Specific Occupation) ตัวแทนประกันวินาศภัยคือผู้ชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกัน วินาศภัยกับบริษัทประกันวินาศภัยที่ตนสังกัด เป็นผู้ให้ความรู้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันวินาศ ภัย แก่บุคคลที่ขอเอาประกันภัยในเงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์ที่ตรงความต้องการและ ความจำเป็น พร้อมทั้งรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยและนำส่งบริษัทประกันวินาศภัยตามกำหนด คอย ให้บริการที่ดีและสม่ำเสมอแก่ผู้เอาประกันภัย โดยตัวแทนประกันวินาศภัยต้องเป็นผู้ที่มี ประสบการณ์เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย ดังนั้นลักษณะเฉพาะของอาชีพของตัวแทนประกัน วินาศภัยคือ นำเสนอขายกรมธรรม์ที่เหมาะสมกับลูกค้าและถูกต้องตามกฎหมาย ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย เมื่อขายสินค้าหรือกรมธรรม์ไปแล้วต้องคอยดูแลและให้บริการเมื่อมี การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากผู้เอาประกันภัย มีทัศนคติที่ดีในวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย และรักการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดคุณสมบัติพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นของผู้เรียน (Identify Essential Student Prerequisites) กำหนดคุณสมบัติพื้นฐานของผู้เข้าร่วมในโปรแกรมการ ฝึกอบรมเชิงสมรรถนะดังนี้

- มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
- มีประสบการณ์ด้านการขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัย

- มีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ด้านการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยที่เหมาะสมในระดับหนึ่งพร้อมมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ในโปรแกรมการฝึกอบรมร่วมกับเพื่อนผู้เรียนในโปรแกรม และพร้อมที่จะเข้ามาฝึกอบรมพัฒนาเพิ่มเติมให้มีสมรรถนะวิชาชีพที่สมบูรณ์

- เคยได้รับการศึกษาวิชาประกันวินาศภัยจาก บริษัทประกันวินาศภัย หรือสถาบันการศึกษาที่ นายทะเบียนประกาศกำหนดหรือความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยได้ตามหลักสูตรและวิธีการที่นายทะเบียนประกาศ

- สามารถมีเวลาเข้ารับการฝึกอบรมได้จนครบทุกหน่วยการเรียนรู้ในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

- มีทัศนคติ ความรู้สึกทางบวกที่มีต่อวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ต่อลักษณะงานที่ทำ ต่อองค์กร และต่ออุตสาหกรรมการประกันวินาศภัย

- มีความสนใจและต้องการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย

ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดและตรวจสอบหน้าที่ที่ซึ่งต้องปฏิบัติจริงในงาน (Identify and Verify Job Tasks) เป็นการกำหนดและตรวจสอบหน้าที่ที่ซึ่งต้องปฏิบัติจริงในงานของการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย หรือ ถูกกำหนดขึ้นจากสมรรถนะที่พึงประสงค์ที่บุคลากรจะต้องใช้ในการปฏิบัติงานจริง ดังนั้น หน้าที่ที่ซึ่งต้องปฏิบัติในการขายกรมธรรม์และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย มีดังนี้ 1). การแนะนำตัว 2). แนะนำบริษัท 3). การรวบรวมข้อมูลความต้องการของลูกค้าหรือเอาประกันภัย 4). การนำเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย 5). นำเสนอรายละเอียดของแบบกรมธรรม์ตามแต่ละประเภทของกรมธรรม์ 6). จัดทำใบคำขอเอาประกันภัย 7). ช่วยพิจารณาการรับประกันภัยเบื้องต้น 8). ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย 9). ให้บริการในการกรอกเอกสารและชี้แนะเกี่ยวกับการดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำและความรู้ที่จำเป็นของงานที่ต้องปฏิบัติ (Analyze Job Task and Necessary Knowledge Tasks) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำของตัวแทนประกันวินาศภัยมีดังนี้

1. การแนะนำตัว

- ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- เลขที่ใบอนุญาต หนังสือมอบอำนาจจากบริษัท

2. การแนะนำบริษัท

- ข้อมูลบริษัท
- ข้อมูลฐานะของบริษัท เงินกองทุน ผลการดำเนินงาน ส่วนแบ่งการตลาด
- การรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้เอาประกันภัยหรือลูกค้า ชื่อ-นามสกุล ผู้เอาประกันภัย / การติดต่อ
- อาชีพ และ อายุ
- รายละเอียดของทรัพย์สิน/บุคคล ที่ต้องการทำประกันภัย
- ประเภทการประกันภัย ลักษณะความคุ้มครองที่ผู้เอาประกันภัยต้องการ
- ความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ประกันภัยที่มีผลบังคับ

3. การนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัท

- การประกันอัคคีภัย การประกันภัยสุขภาพ และอุบัติเหตุส่วนบุคคล
- การประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง

4. การอธิบายรายละเอียดแบบกรมธรรม์ประกันภัย

- ความคุ้มครอง ข้อยกเว้นและเงื่อนไขสำคัญ
- จำนวนเงินเอาประกันภัย จำนวนเบี้ยประกันภัย และระยะเวลาประกันภัย (วันที่เริ่มต้น-สิ้นสุดความคุ้มครอง) ที่ผู้เอาประกันภัยตกลงทำประกันภัย

5. จัดทำใบคำขอเอาประกันภัย

- อธิบายการกรอกใบคำขอเอาประกันภัย
- ตัวแทน กรอกใบคำขอให้ผู้เอาประกันภัยเพื่อส่งให้บริษัทพิจารณารับประกันภัย

6. การพิจารณาการรับประกันภัยเบื้องต้น

- กรณีตัวแทนไม่สามารถพิจารณารับประกันภัยได้เองเนื่องจากการรับประกันภัยดังกล่าว ต้องใช้ปัจจัยอื่นในการพิจารณา เช่น การประกันอัคคีภัย หรือการรับประกันภัยความเสียหายทรัพย์สินรายใหญ่ ต้องมีการสำรวจการรับประกันภัยต่อ เป็นต้น

7. ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย

- รับเบี้ยประกันภัยตามระยะเวลา / เงื่อนไข

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ขอบเขตและองค์ความรู้ที่จำเป็น รวมถึงทัศนคติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพราะเนื่องจากว่าเนื้อหาเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายที่ผู้เรียนจะต้องเกิดขึ้นหลังจากการเข้ารับการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ พบว่าเนื้อหาความรู้ที่จำเป็นของงานในอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย มี 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย

- 2) ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย
- 3) ด้านแนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จักลูกค้าและการให้คำแนะนำด้านประกันวินาศภัย
- 4) ด้านทัศนคติและจรรยาบรรณ ที่ดีในการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 5 การเขียนเป้าหมายปลายทางในการปฏิบัติงาน (Write Terminal Performance Objectives) สำหรับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะในครั้งนี้เป้าหมายสุดท้ายของผลงานที่ต้องการที่จะต้องปรากฏออกมาเพื่อแสดงว่างานนั้นบรรลุผลแล้วคือ การที่ตัวแทนประกันวินาศภัยขายกรมธรรม์ได้ และขายได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย สามารถเสนอขายกรมธรรม์ในแต่ละประเภทที่ได้ฝึกอบรมจากโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยกับลูกค้าหรือผู้เอาประกันวินาศภัยได้ ผู้เอาประกันภัยได้รับมอบกรมธรรม์และได้รับความคุ้มครองตามความเสี่ยง ตัวแทนประกันวินาศภัยได้ให้บริการที่ดีเมื่อมีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

ขั้นตอนที่ 6 การจัดเรียงลำดับงานและเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงาน (Sequence Tasks and Terminal Performance Objectives) ในในการจัดเรียงลำดับงานและผลลัพธ์ที่ต้องการสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยเป็นดังนี้ 1. ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยได้ 2. เมื่อให้คำแนะนำได้แล้วก็สามารถนำเสนอขายกรมธรรม์ได้อย่างถูกต้อง 3. เสนอขายกรมธรรม์ได้ในแต่ละประเภทที่ได้รับการฝึกอบรม 4. ผู้เอาประกันภัยได้รับมอบกรมธรรม์ 5. ผู้เอาประกันภัยได้รับความคุ้มครองตามความเสี่ยงและตัวแทนประกันวินาศภัยได้ให้บริการที่ดีเมื่อมีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

ขั้นตอนที่ 7 การพัฒนาแบบวัดผลงานภาคปฏิบัติ (Develop Performance Tests) โดยแบบวัดผลงานภาคปฏิบัติของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ประกอบไปด้วย

- แบบวัดทักษะในการประกอบวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ประกอบไปด้วยแบบวัดจาก หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่องแนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จักลูกค้าและการให้คำแนะนำด้านประกันวินาศภัย
- แบบวัดทัศนคติ เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพประกันวินาศภัย ประกอบไปด้วยแบบวัดจาก หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เรื่องทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดี ในการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 8 การเขียนแบบทดสอบ (Develop Written Tests) ในการพัฒนาการเขียนแบบทดสอบในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ทำให้ได้แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการ

ประกอบวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ประกอบไปด้วยเนื้อหาวิชาความรู้จากหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 และ 2 ในโปรแกรมการฝึกอบรม ดังนี้

- แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ประกอบไปด้วย แบบทดสอบความรู้จาก หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย และหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย

ขั้นตอนที่ 9 การพัฒนาแผนแนวทางการเรียนรู้ (Develop Draft of learning guides) โดยแนวทางการเรียนรู้จะออกแบบเพื่อช่วยให้ผู้เรียนแต่ละคนสามารถบรรลุเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการ (TPO) ได้ ซึ่งแนวทางนั้นจะประกอบด้วยส่วนสำคัญคือ การแนะนำการเรียนรู้ตามคู่มือการเรียนรู้ในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ (ภาคผนวก ข) จะมีหลายส่วนที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้ผู้เรียนบรรลุจุดประสงค์ปลายทาง และสามารถที่จะศึกษาด้วยตนเองได้ โดยชุดคู่มือการเรียนรู้จะประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้

- ข้อมูลแสดงรายละเอียดของงาน ซึ่งจะบอกว่าอะไรบ้างที่ต้องเรียน
- บทกล่าวนำ ซึ่งจะบอกว่างานนั้นมีความสำคัญอย่างไร เหตุผลที่ต้องเรียนเป็นคำแนะนำเบื้องต้นบอกถึงความสำคัญ ความจำเป็นนั่นเอง
- เป้าหมายถึงผลลัพธ์สุดท้ายที่เฉพาะเจาะจง รวมทั้งความเชี่ยวชาญในงานที่ต้องการ เป็นจุดประสงค์ปลายทาง บอกเงื่อนไข วิธีการปฏิบัติ และเกณฑ์มาตรฐาน
- เป้าหมายที่สามารถบรรลุได้ ซึ่งจะแจกลงมาเป็นส่วนย่อยๆ เพื่อมีขั้นตอนที่ง่ายในการเรียน หรืออาจจะระบุถึงความต้องการจะให้นักเรียนค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม โดยอ่านหนังสือจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ เป็นจุดประสงค์ย่อย จะแบ่งงานออกเป็นกิจกรรมย่อย เรียงตามลำดับขั้น โดยให้ผู้เรียนอ่านหรือศึกษาจากสื่อ และให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยแหล่งที่จะพัฒนาเพื่อเสนอข้อมูลที่มี ประสิทธิภาพทั้งทักษะ ความรู้ รวมถึงการใช้เวลา เงิน พลังงาน ในการพัฒนา และนำไปใช้คือ หนังสือ นิตยสาร เอกสารคำสอน และสื่อต่างๆ เช่น สไลด์ ภาพยนตร์ วีดิโอ และเทปคาสเซต
- การตรวจสอบด้วยตนเองจะเป็นโอกาสให้ผู้เรียนได้ตรวจสอบการเรียนรู้ได้ทันที จะผู้ผลคะแนนทันที ซึ่งจะเหมาะสมกับการทดสอบย่อยเป็นระยะ
- แบบทดสอบเพื่อประเมินความรู้ในงานที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ เป็นแบบชนิดเขียนตอบ

- แบบวัดผลงานภาคปฏิบัติเพื่อประเมินความสามารถที่เกิดขึ้นจริงๆ ในการปฏิบัติงานเป็นแบบทดสอบภาคปฏิบัติ เพื่อประเมินทักษะการปฏิบัติงาน ร่วมกับการใช้สัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract)

การตรวจสอบคู่มือการเรียนรู้ ทั้งคู่มือการเรียนรู้และแบบทดสอบการวัดและประเมินผลสมรรถนะเชิงวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยที่ ปฏิบัติงานในองค์กร หรือ บริษัทประกันภัยที่พัฒนาขึ้น จะต้องมีการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง หรือ ผู้เชี่ยวชาญและนำผลมาปรับปรุงก่อนที่จะนำไปใช้จริง เพื่อให้ได้คู่มือและแบบทดสอบและแบบทดสอบที่สมบูรณ์ โดยคู่มือการเรียนรู้และตรวจสอบคู่มือ นั้น จะประกอบไปด้วย

1. คู่มือการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1.1 ผู้วิจัยนำผลข้อมูลจากระยะที่ 1 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านดูแลตัวแทนประกันวินาศภัย ความต้องการการเรียนรู้ ในการประกอบวิชาชีพ และความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะในวิชาชีพ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และองค์ประกอบข้างต้น ในการสร้างคู่มือการเรียนรู้ของ Blank (1982) มาสร้าง และคู่มือการเรียนรู้ เพื่อประกอบโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้พัฒนาขึ้น เรียงตามลำดับดังนี้

1. เป้าหมาย
2. วัตถุประสงค์
3. กลุ่มเป้าหมาย
4. หลักสูตรและเนื้อหา
5. สื่อการเรียนการสอน
6. กิจกรรมการเรียนรู้
7. แหล่งความรู้
8. สภาพแวดล้อม
9. การวัดและการประเมินผล

ขั้นตอนที่ 10 การทดสอบ ทดลองและปรับปรุงแผนการเรียนรู้ (Try Out, Field Test, and Revise Learning Guide) เป็นการตรวจสอบ ทดลองการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ และปรับปรุงแนวทางการเรียนรู้ นำเอาคู่มือการเรียนรู้ที่นำมาตรวจสอบและทดลองใช้กับผู้เรียน เพื่อหาข้อบกพร่องและนำมาปรับปรุง พร้อมทั้งทำให้สามารถกำหนดเวลามาตรฐานที่เหมาะสมในการทดลองได้ เริ่มโดยการทดลองกับผู้เรียน 1-2 คน และนำมาปรับปรุงคู่มือการฝึกอบรมในโปรแกรม

การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ต่อจากนั้นจะมีการนำให้ผู้เรียนกลุ่มเล็กอ่าน แล้วขอคำแนะนำ เพื่อดูว่า ความต้องการการเรียนรู้นั้นๆ ได้รับการตอบสนองหรือไม่ โดยการประเมินร่วมกันจากหลักฐาน ความรู้ที่รวบรวมด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 11 การพัฒนาระบบการบริหารงานการเรียนรู้ (Develop System of Manage Learning) จะต้องเป็นการจัดการระบบในเรื่องของแผนและโปรแกรมการเรียนการสอน แก่ผู้เรียนเช่น การใช้ตารางแผนงาน ตารางเรียน เอกสารบันทึกผลการเรียน แบบระเบียบ เพื่อเป็นการเก็บข้อมูล ความก้าวหน้า ความเชี่ยวชาญ จากการเรียนรู้ และนำไปตัดสินเป็นผลการเรียน ต่อไป นอกจากนี้การจัดเตรียมความพร้อมของสภาพแวดล้อมทั่วไปทางกายภาพก็ช่วยให้เกิดผล โดยตรงต่อการเรียนรู้ได้

ขั้นตอนที่ 12 การนำแผนการเรียนรู้ไปใช้จริงและประเมินผล (Implement and Evaluate Training Programs) ในขั้นนี้คือการพัฒนาและจะนำโปรแกรมไปปฏิบัติจริง จะต้องขึ้นอยู่กับธรรมชาติของโปรแกรมและลักษณะขององค์กรที่จะนำไปใช้โดยดำเนินการเป็นระบบที่ สอดคล้องกันว่า ต้องอบรมอะไร โดยใคร เมื่อไร และต้องมีค่าใช้จ่ายเท่าใดก่อนจะนำโปรแกรมไป ใช้ ซึ่งผู้สอนสามารถจะใช้องค์ประกอบการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานการเรียนการสอนที่ ประกอบด้วย ข้อมูล เช่นเดียวกับขั้นตอนต่างๆ ในตัวแบบดังที่กล่าวมาแล้ว รวมทั้งขั้นตอนการ ประเมินผลโปรแกรมด้วย ซึ่งจะประเมินทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

12.1 การนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้ไปปฏิบัติ โดยการรับสมัครผู้เข้า ฝึกอบรมและดำเนินการฝึกอบรมตามโปรแกรม ซึ่งในขั้นนี้ได้นำ กระบวนการเรียนรู้ด้วยการนำ ตนเอง (Self Directed Learning) ตามแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ Knowles (1975) 7 ขั้นตอน และกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม มาดำเนินการ ดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ไม่เป็นทางการ เคารพซึ่งกันและกัน หาข้อตกลงร่วมกัน ร่วมมือกัน สนับสนุนซึ่งกันและกัน
2. การจัดโครงสร้างหรือกลไกการวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน
3. การวิเคราะห์ หรือ วินิจฉัยความต้องการการเรียนรู้ ของผู้เรียน
4. การกำหนดวัตถุประสงค์ หรือ การกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ และเนื้อหาที่ สอนต่อความต้องการการเรียนรู้ของผู้เรียน
5. การออกแบบเพื่อการเรียนรู้ของผู้เรียน เป็นการออกแบบแผนการเรียนรู้ เช่น โครงงานการเรียนรู้ สัญญาแห่งการเรียนรู้ (Learning Contract) ซึ่ง สะท้อนถึงความหมายของ ความพร้อมในการเรียนรู้

6. การดำเนินการให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ ด้วยวิธีการและสื่ออุปกรณ์ที่เหมาะสม เป็นดำเนินกิจกรรมในการเรียนรู้ โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่างอิสระการเรียนรู้จากประสบการณ์

7. การประเมินผลการเรียนรู้และวิเคราะห์ผลการเรียนรู้อีกครั้ง เพื่อดูว่าความต้องการการเรียนรู้นั้นๆ ได้รับการตอบสนองหรือไม่ โดยการประเมินร่วมกันจากหลักฐานความรู้ที่รวบรวมด้วยตนเอง

กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ของสมคิด อิศระวัฒน์ (2543) คือ

การสอนเป็นกลุ่มย่อย (Small Group) ได้นำมาใช้แบ่งกลุ่มในช่วงแรกของการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ซึ่งเป็นการรวมคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ผู้เรียนแต่ละคนจะช่วยกันแสดงความคิดเห็น ร่วมกันแสวงหาความรู้ และสามารถจะตกลงปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความเห็นของกลุ่ม ได้คิด ได้แสดงความคิดเห็น และได้แสดงความสามารถให้คนอื่นได้รับรู้ รวมทั้งผู้สอนได้มีโอกาสสังเกต พฤติกรรมของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี การสอนแบบกลุ่มย่อยเป็นแบบที่เรียบง่าย และสะดวก อีกทั้งยังใช้เวลาไม่มาก จึงเหมาะกับเวลาที่มีในการฝึกอบรม

การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) เป็นการแบ่งกลุ่มที่มีขนาดใหญ่ขึ้น เริ่มด้วยการได้รับมอบหมายโจทย์จากใบงานมีการแบ่งกลุ่มเพื่อนำไปอภิปรายต่อการอภิปรายทั้งชั้น ในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะนี้ผู้สอน ได้เริ่มแบ่งให้แต่ละกลุ่มมีขนาดใหญ่กว่ากลุ่มย่อย คือ คือ 8-10 คน มีการแบ่งหน้าที่ โดยมีผู้นำการอภิปราย มีผู้ทำหน้าที่จัดการอภิปราย ผู้สังเกตการณ์ ผู้นำกลุ่ม

การทำโครงการเป็นกลุ่ม (Group Project) คือวิธีการที่การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ นำมากระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกเพื่อสร้างทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ โดยให้ผู้ที่มีความถนัดในการขายกรมธรรม์ที่เหมือนกัน มีความสนใจเหมือนกันช่วยกันทำโครงการตามที่ต้องการหรือที่ผู้สอนกำหนดให้

การสอนแบบเพื่อนสอนเพื่อน (Peer Teaching) เป็นการรวบรวมคนในกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มหรือในหน่วยงานเดียวกันมาทำการสอนงาน ฝึกอบรม ให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน

การสอนแบบบับชกรู๊ป (Buzz Group) ในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะสำหรับหน่วยการเรียนรู้ด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ การสอนที่ให้ผู้เรียนที่แบ่งกลุ่มประมาณ 4-6 คน นั่งล้อมเป็นรูปวงกลม ให้ทุกคนมีส่วนอภิปราย ใช้เวลาในการสอนน้อยประมาณ 5-10 นาที

การระดมสมอง (Brain Storming) เป็นกลยุทธ์ที่ถูกสอดแทรกอยู่ในการอภิปรายกลุ่มย่อยและการสอนแบบบัทช์กรู๊ป เป็นการระดมสมองที่สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระต่อปัญหาที่กำหนด

เกม (Game) เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่นำมาใช้เสริมประสิทธิภาพของกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง และไว้วางใจซึ่งกันและกันทำให้สมาชิกในกลุ่มกล้าแสดงออกและนำเสนอความคิดเห็นในส่วนของตน โดยเกมที่นำมาใช้ในการสอนตัวแทนประกันวินาศภัยนี้ ส่วนใหญ่เป็นเกมที่ใช้สถานการณ์จำลอง ซึ่งผู้เรียนถูกกำหนดสถานการณ์ให้เล่นเพื่อเรียนรู้กระบวนการต่างๆ มีความหมาย สร้างสรรค์ และก่อให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มของผู้เรียน

สุดท้ายมีการอภิปรายทั้งชั้น (Class Discussion) ให้เกิดการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่า เพื่อให้มีการเปลี่ยนในด้านทักษะ สร้างทัศนคติ มีผู้สอนประจำกลุ่มมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในเรียนรู้ ส่งผลให้ผู้เรียนให้ความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ ทั้ง 7 ขั้นตอนของ Knowles (1975) เป็นไปได้อย่างดี

12.2 ประเมินผลของโปรแกรมภายหลังจากการดำเนินการฝึกอบรม

- ประเมินสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย
- ประเมินสมรรถนะความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง
- ประเมินผลของโปรแกรมในด้านปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ผู้วิจัยได้พัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากผลการวิจัยในตอนต้นที่ 1 รวมทั้งแนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1992) 12 ขั้นตอน แนวคิดการจัดการอบรมของ Knowles (1975) และการจัดกิจกรรมแบบการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) แล้วนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้พัฒนาขึ้นไปตรวจคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งสรุปผลเป็นโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ตามขั้นตอนทั้ง 12 ขั้นตอนของ Blank (1982) ดังนี้

ตารางที่ 4.20 โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทน
ประกันวินาศภัยตามแนวคิดของ Blank (1982) 12 ขั้นตอน

ขั้นตอนในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ	รายละเอียด
1. การกำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของอาชีพ (Identify and Describe Specific Occupation)	<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอขายกรมธรรม์ที่เหมาะสมกับลูกค้า และถูกต้องตามกฎหมาย - การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย - เมื่อขายสินค้าหรือกรมธรรม์ไปแล้วต้องคอยดูแลและให้บริการเมื่อมีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากผู้เอาประกันภัย - มีทัศนคติที่ดีในวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยและรักการให้บริการ
2. กำหนดพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นของผู้เรียน (Identify Essential Student Prerequisites)	<ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ขั้นต้นด้านมัลติเพลย์หรือเทียบเท่า - มีประสบการณ์ด้านการขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัย - มีประสบการณ์ด้านการให้คำแนะนำเกี่ยวกับด้านการประกันวินาศภัย - เคยได้รับการศึกษาวิชาประกันวินาศภัยจากสถาบันการศึกษาที่นายทะเบียนประกาศกำหนดหรือความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยได้ตามหลักสูตรและวิธีการที่นายทะเบียนประกาศ
3. กำหนดและตรวจสอบหน้าที่ที่ซึ่งต้องปฏิบัติจริงในงาน (Identify and Verify Job Tasks)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การแนะนำตัว 2. การแนะนำบริษัท 3. การรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้เอาประกันภัยหรือลูกค้า 4. การนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัท 5. รายละเอียดแบบกรมธรรม์ประกันภัย 6. จัดทำใบคำขอเอาประกันภัย 7. พิจารณาการรับประกันภัย 8. ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย 9. การช่วยเหลือให้บริการในการกรอกเอกสารและช่องทางในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน
4. วิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำและความรู้ที่จำเป็นของงานที่ต้องปฏิบัติ (Analyze Job Task and Necessary Knowledge Tasks)	<p>ผลการวิเคราะห์คุณสมบัติที่จำเป็นของงานด้านตัวแทนประกันวินาศภัยคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การแนะนำตัว <ul style="list-style-type: none"> - ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ - เลขที่ใบอนุญาต หนังสือมอบอำนาจจากบริษัท

ตารางที่ 4.20 โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยตามแนวคิดของ Blank (1982) 12 ขั้นตอน (ต่อ)

โปรแกรม	รายละเอียด
	<ol style="list-style-type: none"> 2. การแนะนำบริษัท <ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลบริษัท - ข้อมูลฐานะของบริษัท เงินกองทุน ผลการดำเนินงาน ส่วนแบ่งการตลาด - การรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้เอาประกันภัยหรือลูกค้า ชื่อ-นามสกุล ผู้เอาประกันภัย / การติดต่อ - อาชีพ, อายุ - รายละเอียดของทรัพย์สิน/บุคคล ที่ต้องการทำประกันภัย - ประเภทการประกันภัย ลักษณะความคุ้มครองที่ผู้เอาประกันภัยต้องการ - ความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ประกันภัยที่มีผลบังคับ 3. การนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัท <ul style="list-style-type: none"> - การประกันอัคคีภัย การประกันภัยสุขภาพ และอุบัติเหตุส่วนบุคคล - การประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง 4. รายละเอียดแบบกรมธรรม์ประกันภัย <ul style="list-style-type: none"> - ความคุ้มครอง ข้อยกเว้นและเงื่อนไขสำคัญ - จำนวนเงินเอาประกันภัย จำนวนเบี้ยประกันภัย และระยะเวลาประกันภัย (วันที่เริ่มต้น-สิ้นสุดความคุ้มครอง) ที่ผู้เอาประกันภัยตกลงทำประกันภัย 5. จัดทำใบคำขอเอาประกันภัย <ul style="list-style-type: none"> - อธิบายการกรอกใบคำขอเอาประกันภัย - ตัวแทน กรอกใบคำขอให้ผู้เอาประกันภัยเพื่อส่งให้บริษัทพิจารณารับประกันภัย 6. พิจารณาการรับประกันภัย <ul style="list-style-type: none"> - กรณีตัวแทนไม่สามารถพิจารณารับประกันภัยได้เอง เนื่องจากการรับประกันภัยดังกล่าว ต้องใช้ปัจจัยอื่นในการพิจารณา เช่น การประกันอัคคีภัย หรือการประกันภัยความเสี่ยงภัยทรัพย์สินรายใหญ่ ต้องมีการสำรวจการประกันภัยต่อ เป็นต้น

ตารางที่ 4.20 โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยตามแนวคิดของ Blank (1982) 12 ขั้นตอน (ต่อ)

โปรแกรม	รายละเอียด
	7. ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย - รับผิดชอบประกันภัยตามระยะเวลา / เงื่อนไข จากกระบวนการข้างต้นทำให้ตัวแทนควรมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต และการพิมพ์ดีดภาษาไทยได้
5. การเขียนเป้าหมายปลายทางในการปฏิบัติงาน (Write Terminal Performance Objectives)	ผลลัพธ์สุดท้ายที่แสดงว่างานนั้นบรรลุผล คือ - ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยได้ - การเสนอขายกรมธรรม์ในแต่ละประเภท - ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถขายกรมธรรม์ได้ - ผู้เอาประกันภัยได้รับมอบกรมธรรม์ - ผู้เอาประกันภัยได้รับความคุ้มครองตามความเสี่ยง - ผู้เอาประกันภัยสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้ตามความเสี่ยงที่ได้รับรู้ไว้แต่ต้น เมื่อตัวแทนนำกรมธรรม์ไปเสนอขาย
6. การจัดเรียงลำดับงานและเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงาน (Sequence Tasks and Terminal Performance Objectives)	การจัดเรียงลำดับงานและเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงานมีดังนี้ 1. วิเคราะห์ความเสี่ยงและให้คำแนะนำลูกค้าได้ 2. การเสนอขายกรมธรรม์ในแต่ละประเภท 3. ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถขายกรมธรรม์ได้ 4. ผู้เอาประกันภัยได้รับมอบกรมธรรม์ 5. ผู้เอาประกันภัยได้รับความคุ้มครองตามความเสี่ยง 6. ผู้เอาประกันภัยสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้ตามความเสี่ยงที่ได้รับรู้ไว้แต่ต้น เมื่อตัวแทนนำกรมธรรม์ไปเสนอขาย 7. ติดตามความคืบหน้าหรือข้อมูลการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับความเสี่ยงของลูกค้า คอยบริการและให้คำแนะนำ
7. การพัฒนาแบบวัดผลงานภาคปฏิบัติ (Develop Performance Tests)	- แบบวัดทักษะในการประกอบวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ประกอบไปด้วยแบบวัดจาก หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่องแนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จักลูกค้าและการให้คำแนะนำด้านประกันวินาศภัย - แบบวัดทัศนคติ เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพประกันวินาศภัย ประกอบไปด้วยแบบวัดจาก หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เรื่องทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดี ในการให้บริการ

ตารางที่ 4.20 โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทน
ประกันวินาศภัยตามแนวคิดของ Blank (1982) 12 ขั้นตอน (ต่อ)

โปรแกรม	รายละเอียด
<p>8.การเขียนแบบทดสอบ (Develop Written Tests)</p>	<p>- แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยประกอบไปด้วย แบบทดสอบความรู้จาก หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย และหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของ การประกันวินาศภัย</p>
<p>9.การพัฒนาแผนแนวทางการ เรียนรู้ (Develop Draft of learning guides)</p>	<p>ตามแผนแนวทางการเรียนรู้จะมีชุดคู่มือการเรียนรู้จะประกอบด้วย องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลแสดงรายละเอียดของงาน - บทกล่าวนำ - เป้าหมายถึงผลลัพธ์สุดท้ายที่เฉพาะเจาะจง รวมทั้งความเชี่ยวชาญ ในงานที่ต้องการ เป็นจุดประสงค์ปลายทาง บอกเงื่อนไข วิธีการ ปฏิบัติ และเกณฑ์มาตรฐาน - เป้าหมายที่สามารถบรรลุได้ ซึ่งจะแจกลงออกมาเป็นส่วนย่อยๆ เพื่อมีขั้นตอนที่ง่ายในการเรียน หรืออาจจะระบุถึงความต้องการจะ ให้นักเรียนค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม โดยอ่านหนังสือจากแหล่งข้อมูล อื่นๆ เป็นจุดประสงค์ย่อย จะแบ่งงานออกเป็นกิจกรรมย่อย เรียง ตามลำดับขั้น โดยให้ผู้เรียนอ่านหรือศึกษาจากสื่อ และให้ข้อมูล ย้อนกลับ โดยแหล่งที่จะพัฒนาเพื่อเสนอข้อมูลที่มี ประสิทธิภาพทั้ง ทักษะ ความรู้ รวมถึงการใช้เวลา เงิน พลังงาน ในการพัฒนาและ นำไปใช้คือ หนังสือ นิตยสาร เอกสารคำสอน และสื่อต่างๆ เช่น สไลด์ ภาพยนตร์ วิดีโอ และเทปคาสเซ็ท - ตรวจสอบด้วยตนเองจะเป็นโอกาสให้ผู้เรียนได้ตรวจสอบการ เรียนรู้ได้ทันทีที่ผู้ผลคะแนันทันที ซึ่งจะเหมาะสมกับการทดสอบ ย่อยเป็นระยะ - แบบทดสอบเพื่อประเมินความรู้ในงานที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ เป็น แบบชนิดเขียนตอบ - แบบวัดผลงานเพื่อประเมินความสามารถที่เกิดขึ้นจริงๆ ในการ ปฏิบัติงานเป็นแบบทดสอบภาคปฏิบัติ เพื่อประเมินทักษะการ ปฏิบัติงาน และการใช้สัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract)

ตารางที่ 4.20 โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทน
ประกันวินาศภัยตามแนวคิดของ Blank (1982) 12 ขั้นตอน (ต่อ)

โปรแกรม	รายละเอียด
	<p>การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และองค์ประกอบข้างต้น ในการสร้าง คู่มือการเรียนรู้ของ Blank (1982) มาสร้าง และองค์คู่มือการเรียนรู้ เพื่อ ประกอบโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้พัฒนาขึ้นดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เป้าหมาย 2. วัตถุประสงค์ 3. กลุ่มเป้าหมาย 4. หลักสูตรและเนื้อหา 5. สื่อการเรียนการสอน 6. กิจกรรมการเรียนรู้ 7. แหล่งความรู้ 8. สภาพแวดล้อม 9. การวัดและการประเมินผล
<p>10.การทดสอบ ทดลองและ ปรับปรุงแผนการเรียนรู้ (Try Out, Field Test, and Revise Learning Guide)</p>	<p>ทดลองกับผู้เรียน 1-2 คน และนำมาปรับปรุงคู่มือการฝึกอบรมใน โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ต่อจากนั้นจะมีการนำให้ผู้เรียนกลุ่ม เล็กอ่าน แล้วขอคำแนะนำ</p>
<p>11.การพัฒนาระบบการ บริหารงานการเรียนรู้ (Develop System of Manage Learning)</p>	<p>ตารางการจัดกิจกรรมจะต้องเป็นการจัดการระบบในเรื่องของแผนและ โปรแกรมการเรียนการสอนแก่ผู้เรียนเช่น การใช้ตารางแผนงาน ตาราง เรียน เอกสารบันทึกผลการเรียน แบบระเบียบ เพื่อเป็นการเก็บข้อมูล ความก้าวหน้า ความเชี่ยวชาญ จากการเรียนรู้ และนำไปตัดสินเป็นผล การเรียนรู้ต่อไป นอกจากนี้การจัดเตรียมความพร้อมของสภาพแวดล้อม ทั่วไปทางกายภาพก็ช่วยให้เกิดผลโดยตรงต่อการเรียนรู้ได้</p>
<p>12.การนำแผนการเรียนรู้ไปใช้จริง และประเมินผล (Implement and Evaluate Training Programs)</p>	<p>ในขั้นตอนนี้คือการพัฒนาและจะนำโปรแกรมไปปฏิบัติจริง จะต้องขึ้นอยู่กับ ธรรมชาติของโปรแกรมและลักษณะขององค์กรที่จะนำไปใช้โดย ดำเนินการเป็นระบบที่สอดคล้องกันว่า ต้องอบรมอะไร โดยใคร เมื่อไร และต้องมีค่าใช้จ่ายเท่าใดก่อนจะนำโปรแกรมไปใช้ ซึ่งผู้สอนสามารถจะ ใช้องค์ประกอบการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานการเรียนการสอนที่ ประกอบด้วย ข้อมูล เช่นเดียวกับขั้นตอนต่างๆ ในตัวแบบดังที่กล่าว มาแล้ว รวมทั้งขั้นตอนการประเมินผลโปรแกรมด้วย ซึ่งจะประเมินทั้ง ประสิทธิผลและประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่</p>

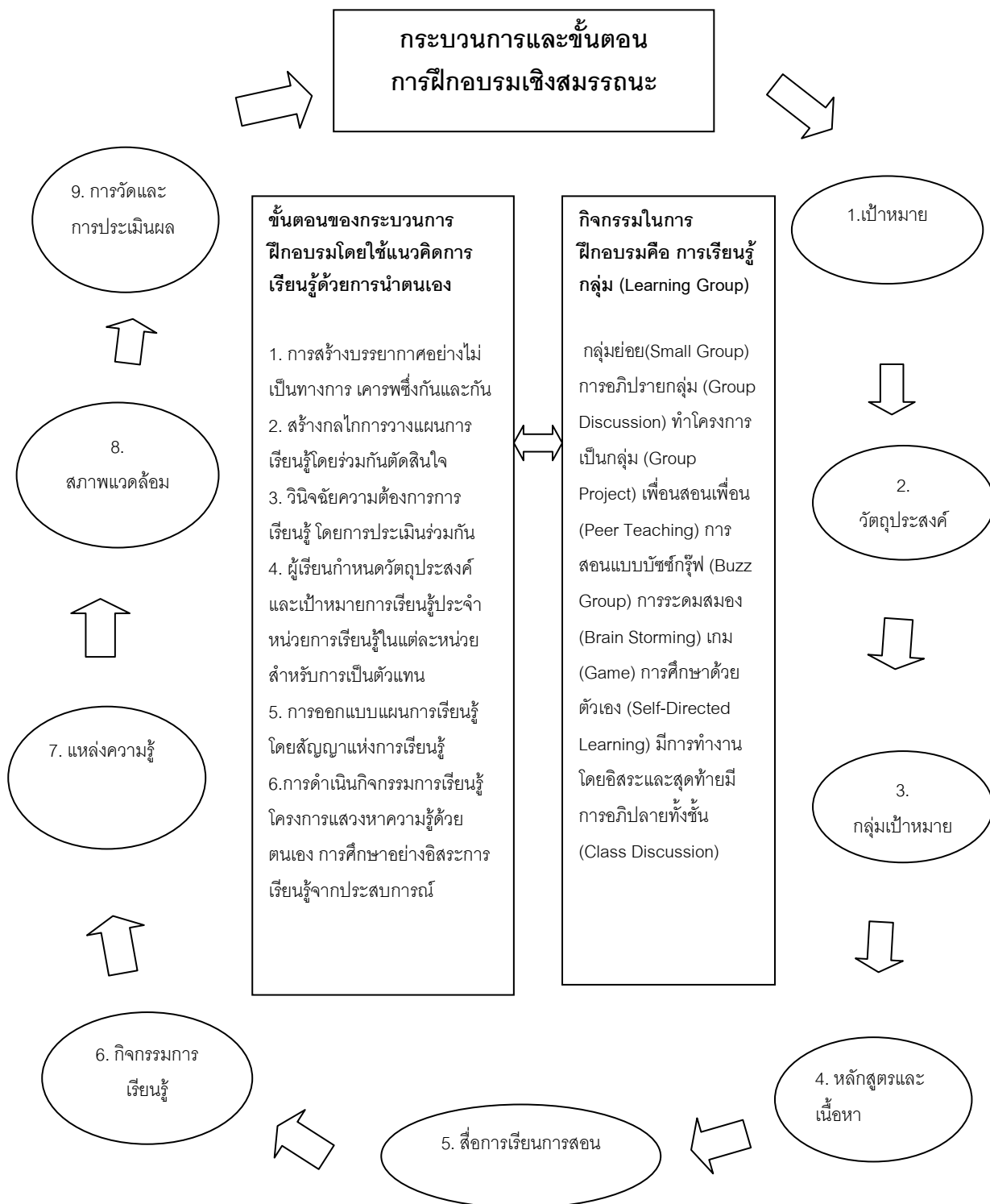
ส่วนที่ 2 ผลการตรวจโปรแกรมฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

การตรวจสอบโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ช่วยตรวจสอบความเหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาผลการประเมิน โดยใช้ดัชนี ความสอดคล้อง (IOC) มาวิเคราะห์ ค่าดัชนีความสอดคล้องไม่น้อยกว่า 0.5 ถือว่าโปรแกรมมีความเหมาะสม โดยนำเสนอ ดังนี้

ตารางที่ 4.21 ผลการตรวจสอบโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

รายการประเมิน	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
1. หลักการและเหตุผล	1
2. แนวคิดในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	1
3. องค์ประกอบของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ	1
4. แผนการเรียนรู้	1
รวม	1

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ทรงคุณวุฒิ เห็นว่า โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ เห็นว่า มีความเหมาะสมทั้งด้านหลักการและเหตุผล แนวคิดในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ องค์ประกอบของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ และแผนการเรียนรู้โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องได้เท่ากับ 1



ภาพที่ 4.1 แสดงกระบวนการและขั้นตอนและกิจกรรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาการทดลองใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการศึกษาการทดลองใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะใน 4 ด้านได้แก่ ความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ทักษะในการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ทศนคติในการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย สมรรถนะในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง และการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม โดยแบ่งเป็น 6 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ จากหน่วยการศึกษาที่ 1

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้จากหน่วยการเรียนรู้ที่ 2

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทักษะจากหน่วยการเรียนรู้ที่ 3

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติจากหน่วยการเรียนรู้ที่ 4

ส่วนที่ 6 ผลการศึกษาระดับสมรรถนะในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองสำหรับกลุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันวินาศภัยที่อาสาเข้าร่วมฝึกอบรม

ส่วนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยที่อาสาเข้ารับการฝึกอบรม

ส่วนที่ 8 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านทักษะและทัศนคติหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง ได้แสดงไว้ในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 แสดงข้อมูลแสดงภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูล	กลุ่มทดลอง (n=34)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	13	38.24
- หญิง	21	61.76
รวม	34	100

ตารางที่ 4.22 แสดงข้อมูลแสดงภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูล	กลุ่มทดลอง (n=34)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
-20-30	4	11.77
-31-40 ปี	8	23.53
-41-50 ปี	15	44.11
-มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	7	20.59
รวม	34	100
3. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	2	5.88
1-2 ปี	2	5.88
2-5 ปี	8	23.53
มากกว่า 5 ปี	22	64.71
รวม	34	100
4. ระดับการศึกษา		
-มัธยม หรือ เทียบเท่า	6	17.65
-ปริญญาตรี	20	58.82
-ปริญญาโท	8	23.53
-ปริญญาเอก	-	-
รวม	34	100

จากตารางที่ 4.22 พบว่ากลุ่มตัวอย่างในกลุ่มทดลองเป็นเพศหญิงร้อยละ 61.76 และเพศชายร้อยละ 38.24 ส่วนใหญ่มีอายุ 41.50 ปี มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี ร้อยละ 64.71 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อย 58.82 และส่วนใหญ่เคยผ่านการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัยมาบ้างแล้ว

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้จากหน่วยการศึกษาที่ 1

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความรู้ในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัยในหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ก่อนและหลังการทดลอง ดังนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับตัวแทนประกันวินาศภัย ในหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ก่อนการทดลองและหลังการทดลอง ในกลุ่มทดลอง

การทดลอง	n	\bar{X}	S.D.	t	p-value
ก่อนการทดลอง	34	10.75	4.02	8.31	.000
หลังการทดลอง	34	14.50	3.27		

$P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.23 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้จากหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัยก่อนและหลังการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่คะแนนเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

แสดงให้เห็นว่าตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง หลังจากเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย มีสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัยสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรม ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้จากหน่วยการเรียนรู้ที่ 2

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยในหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลองดังนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับเกี่ยวกับด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย ในหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ก่อนการทดลองและหลังการทดลอง ในกลุ่มทดลอง

การทดลอง	n	\bar{X}	S.D.	t	p-value
ก่อนการทดลอง	34	10.95	3.98	8.24	.000
หลังการทดลอง	34	14.63	3.32		

$P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.24 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ในความรู้เกี่ยวกับด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่คะแนนเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

แสดงให้เห็นว่าตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง หลังจากเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย มีสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศ สูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทักษะ จากหน่วยการเรียนรู้ที่ 3

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะในด้านแนวทางปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย ในหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ก่อนและหลังการทดลองดังนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะของตัวแทนประกันวินาศภัยในหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ก่อนการทดลองและหลังการทดลอง ในกลุ่มทดลอง

การทดลอง	n	\bar{X}	S.D.	t	p-value
ก่อนการทดลอง	34	3.02	0.21	26.21	.000
หลังการทดลอง	34	4.29	0.22		

$P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.25 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เกี่ยวกับทักษะในด้านแนวทางการปฏิบัติและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลองและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่คะแนนเฉลี่ยของทักษะในด้านแนวทางการปฏิบัติและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

แสดงให้เห็นว่าตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง หลังจากเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย มีสมรรถนะด้านทักษะในการปฏิบัติและการให้คำแนะนำด้านประกันวินาศภัยสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยทักษะการปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยก่อนและหลังการทดลองระหว่างกลุ่มทดลองจำแนกรายข้อ

ทักษะการแก้ปัญหา	หลังทดลอง		ก่อนการทดลอง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. อธิบายแนวทางในการเสนอขายกรมธรรม์	4.26	0.45	3.41	0.50	7.08	.000
2. ปฏิบัติในข้อกำหนดการเสนอขายกรมธรรม์	4.44	0.50	2.91	0.71	10.81	.000
3. วิเคราะห์ความเสี่ยงของลูกค้า	4.00	0.65	2.53	0.51	8.92	.000
4. ประเมินความเสี่ยงของลูกค้า	4.00	0.65	2.61	0.49	9.87	.000
5. ระบุความต้องการของลูกค้าในการทำประกันวินาศภัย	4.35	0.49	3.21	0.73	8.53	.000
6. ให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยตามความเสี่ยงภัยของลูกค้า	4.17	0.63	2.97	0.63	7.43	.000

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยทักษะการปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยก่อนและหลังการทดลองระหว่างกลุ่มทดลองจำแนกรายข้อ (ต่อ)

ทักษะการแก้ปัญหา	หลังทดลอง		ก่อนการทดลอง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
7. อธิบายความหมายและเนื้อหาของกรมธรรม์ที่นำเสนอ	4.44	0.50	2.94	0.74	10.51	.000
8. ดำเนินการในการทำประกันวินาศภัย	4.47	0.51	3.41	0.50	8.39	.000
9. ดำเนินการให้บริการเมื่อมีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน	4.47	0.51	3.38	0.49	8.94	.000
10. ติดตามและปรับปรุงเมื่อมีข้อร้องเรียน	4.23	0.43	2.85	0.61	9.87	.000
รวม	4.29	0.209	3.02	0.22	26.21	.000

$P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.26 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของทักษะการปฏิบัติและการให้คำปรึกษาทางด้านประกันวินาศภัยของตัวแทนประกันวินาศภัยรายข้อ ในกลุ่มทดลองก่อนและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคะแนนเฉลี่ยในกลุ่มทดลองหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองทุกข้อ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติจากหน่วยการเรียนรู้ที่ 4

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนด้านทัศนคติเกี่ยวกับวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยในหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 ก่อนและหลังการทดลองดังนี้

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยด้านทัศนคติของตัวแทนประกันวินาศภัยในหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 ก่อนการทดลองและหลังการทดลอง ในกลุ่มทดลอง

การทดลอง	n	\bar{X}	S.D.	t	p-value
ก่อนการทดลอง	34	4.12	0.13	12.37	.000
หลังการทดลอง	34	4.42	0.13		

$P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.27 พบว่าคะแนนเฉลี่ยในหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เกี่ยวกับสมรรถนะด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่คะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

แสดงให้เห็นว่าตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง หลังจากเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย มีสมรรถนะด้านทัศนคติของตัวแทนประกันวินาศภัยสูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศ ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของทัศนคติและจรรยาบรรณในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลองจำแนกรายข้อ

ทักษะการแก้ปัญหา	หลังการทดลอง		ก่อนการทดลอง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ท่านมั่นใจว่าท่าน ปฏิบัติตามขายประกันตาม กฎระเบียบของบริษัท ประกันภัยและตามที่ กฎหมายกำหนด	4.29	0.46	3.79	0.64	4.12	.000
2. ท่านตระหนักในการ ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีพฤติกรรม เสียหายด้านการเงิน	4.76	0.43	4.29	0.46	4.14	.000

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของทัศนคติและจรรยาบรรณในการให้บริการ
ของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลองจำแนกรายข้อ (ต่อ)

ทักษะการแก้ปัญหา	หลังการทดลอง		ก่อนการทดลอง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
3. ท่านยอมรับว่าปัจจัย แวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง อย่างต่อเนื่องทำให้ท่านต้อง พัฒนาความรู้ ทักษะและ ทัศนคติให้เท่าทันกับความ เสี่ยงภัยที่เปลี่ยนไปด้วย	4.59	0.50	4.41	0.50	1.64	.110
4. ท่านมั่นใจว่าท่านปฏิบัติตน อย่างเป็นกลางได้โดยไม่ เอนเอียงไม่ข้างใด ข้างหนึ่ง ระหว่าง ลูกค้า บริษัท และ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.32	0.47	4.18	0.39	1.54	.134
5. ท่านปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา และอำนาจหน้าที่ ที่ ได้รับจากบริษัทประกันภัย และ กฎหมายกำหนด	4.09	0.29	3.65	0.49	5.10	.000
6. ท่านตั้งใจที่จะรักษาชื่อเสียง ของบริษัทประกันภัยที่ตน สังกัด	4.41	0.50	4.35	0.49	0.49	.624
7. ท่านเชื่อมั่นว่าท่านได้มีการ เผยแพร่ หรือ โฆษณา ประชาสัมพันธ์อย่าง เหมาะสมและถูกต้องตาม กฎหมาย	4.29	0.52	3.97	0.46	3.20	.003

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของทัศนคติและจรรยาบรรณในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลองจำแนกรายข้อ (ต่อ)

ทักษะการแก้ปัญหา	หลังการทดลอง		ก่อนการทดลอง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
8. ท่านมั่นใจว่า รักษา ความลับ และ/หรือ ข้อมูล ของลูกค้าอย่างเต็มที่	4.56	0.50	4.32	0.47	2.48	.019
9. ท่านยอมรับการถูกเรียกใช้ บริการจากลูกค้าได้ ตลอดเวลา	4.15	0.61	3.50	0.51	4.65	.000
10. ท่านช่วยประสานงาน และ อำนวยความสะดวกให้กับ ลูกค้า โดยไม่คำนึงถึง อามิสสินจ้าง ตั้งแต่การรับ โอนความเสียหาย การ เรียกร้องค่าสินไหม ทดแทน และ	4.21	0.41	3.91	0.67	1.89	.067
11. ท่านยินดีเข้าไปช่วยลูกค้า เมื่อเกิดข้อพิพาทกับ บริษัทประกันภัย	4.38	0.49	4.18	0.39	2.50	.018
12. ท่านส่งเสริมจรรยาบรรณ ของตัวแทนประกัน วินาศภัย	4.41	0.50	4.12	0.33	3.27	.002
13. ท่านยอมรับว่าการรู้ จรรยาบรรณในวิชาชีพ ตัวแทนฯ สร้างความ เสียหายให้กับตัวท่านเอง เพื่อนร่วมวิชาชีพ บริษัท ประกันภัย และสังคม	4.88	0.33	4.41	0.50	4.46	.000

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของทัศนคติและจรรยาบรรณในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลองจำแนกรายข้อ (ต่อ)

ทักษะการแก้ปัญหา	หลังการทดลอง		ก่อนการทดลอง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
14. ท่านมีความตั้งใจอย่างสูงที่จะประพฤติ ปฏิบัติตน ให้ได้รับการยอมรับจากบุคลากรร่วมวิชาชีพ	4.47	0.51	4.32	0.47	1.71	.096
15. ท่านต้องการเป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อส่งเสริมวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย	4.53	0.51	4.44	0.50	0.68	.499
รวม	4.42	0.13	4.12	0.13	12.37	.000

$P \leq .05$

จากตารางที่ 4.28 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของทัศนคติและจรรยาบรรณในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย รายข้อ ก่อนการทดลองและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 3 ข้อ 4 ข้อ 10 ข้อ 14 ข้อ 15 โดยที่คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะของทัศนคติและจรรยาบรรณในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยในสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลองดังนี้

ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนการทดลองและหลังการทดลอง ในกลุ่มทดลอง

กลุ่มตัวอย่าง	n	\bar{X}	S.D.	t	p-value
ก่อนทดลอง	34	3.71	0.37	3.52	0.000
หลังทดลอง	34	4.06	0.36		

$P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.29 พบว่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

แสดงให้เห็นว่าตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง หลังจากเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย มีสมรรถนะด้านการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองสูงกว่า ก่อนเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง รายด้าน ทั้ง 8 ด้าน

สมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง	หลังการทดลอง (n=34)		ก่อนการทดลอง (n=34)		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการเปิดโอกาสในการเรียนรู้	3.90	0.33	3.53	0.37	4.20	.000
2. ด้านรับมโนทัศน์ของการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ	3.98	0.37	3.61	0.25	4.5	.000
3. ด้านความคิดริเริ่มและสามารถเรียนรู้ได้โดยอิสระ	3.82	0.52	3.56	0.43	2.07	.043
4. ด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ด้วยตัวเอง	4.14	0.47	3.91	0.42	2.01	.048
5. ด้านความรักในการเรียนรู้	4.19	0.47	3.87	0.48	2.5	.012
6. มีความคิดสร้างสรรค์	3.98	0.55	3.70	0.50	2.02	.048
7. ด้านการมองอนาคตในแง่ดี	4.15	0.37	3.83	0.49	2.89	.005
8. ด้านความสามารถใช้ทักษะหาความรู้และทักษะการแก้ปัญหา	4.04	0.36	3.67	0.52	4.49	.000
รวม	4.06	0.36	3.71	0.37	3.52	.0001

$P \leq .05$

จากตารางที่ 4.30 พบว่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของตัวแทนประกันวินาศภัยรายข้อ หลังการทดลอง ในกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกๆ ด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มทดลองหลังการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดในด้าน ความรักในการเรียนรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.19 (S.D.=0.47) รองลงมา ได้แก่ ด้านมองโลกในแง่ดี คะแนนเฉลี่ย 4.15 (S.D.=0.37) ด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ด้วยตัวเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.14 (S.D.=0.47) ด้านความสามารถใช้ทักษะหาความรู้และทักษะการแก้ปัญหา คะแนนเฉลี่ย 4.04 (S.D.=0.36) ด้านอัตมโนทัศน์ของการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 3.98 (S.D.= 0.37) มีความคิดสร้างสรรค์ คะแนนเฉลี่ย 3.98 (S.D.=0.55) ด้านการเปิดโอกาสในการเรียนรู้ คะแนนเฉลี่ย 3.90 (S.D.=0.33) และด้านความคิดริเริ่มและสามารถเรียนรู้ได้โดยอิสระคะแนนเฉลี่ย 3.82 (S.D.=0.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้านการเปิดโอกาสในการเรียนรู้

รายการประเมิน ด้านการเปิดโอกาสในการ เรียนรู้	หลังการทดลอง (n=34)		ก่อนการทดลอง (n=34)		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1. ท่านรักที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ เพราะเชื่อว่าสามารถเรียนรู้ได้ ตลอดชีวิต	4.64	0.48	4.29		
2. ท่านทราบว่าท่านต้องการ เรียนรู้สิ่งใด	4.16	0.68	3.74	0.77	2.25	.028
3. เมื่อท่านพบว่ามีบางสิ่งที่ไม่ เข้าใจ ท่านมักจะหลีกเลี่ยงสิ่ง นั้นและไม่พยายามทำความเข้าใจ เข้าใจ*	4.22	0.66	4.22	0.76	.000	1.00
4. ถ้ามีสิ่งที่คุณต้องการเรียนรู้ ท่านสามารถที่จะหาทางเรียนรู้ ได้ด้วยตนเอง	2.77	0.88	2.54	0.71	1.10	0.275

ตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ
ตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้านการเปิด
โอกาสในการเรียนรู้ (ต่อ)

รายการประเมิน ด้านการเปิดโอกาสในการ เรียนรู้	หลังการทดลอง		ก่อนการทดลอง		t	p-value
	(n=34)		(n=34)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
5. ท่านรักที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ	3.80	0.83	3.80	0.65	.000	1.00
6. เมื่อท่านเริ่มเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ท่าน จะใช้เวลาคิดชั่วขณะหนึ่ง	4.06	0.62	3.80	0.65	.000	1.00
7. ท่านคาดหวังว่าจะมีผู้ให้ความรู้ ในเรื่องใหม่ๆ เสมอ	4.06	0.62	2.35	0.66	10.43	.000

$P \leq .05$

จากตารางที่ 4.31 พบว่าตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองหลังการทดลองและก่อนการทดลองมีค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองด้านการเปิดโอกาสในการเรียนรู้รายข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในข้อ 1 ข้อ 2 และ ข้อ 7

ตารางที่ 4.32 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ
ตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้านทัศนคติ
ทัศนของการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ

รายการประเมิน ด้านทัศนคติของการเป็น ผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ	หลังการทดลอง		ก่อนการทดลอง		t	p-value
	(n=34)		(n=34)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
8. ท่านเชื่อว่าการเข้าใจในตนเอง การคิดเสมอว่าตัวเราเป็นใคร และอยู่ที่ไหน และจะทำอะไร เป็นหลักสำคัญของการเรียนรู้ ของทุกคน	4.29	0.53	4.09	0.53	2.89	0.005
9. การที่ท่านทำงานได้ไม่ดีนักก็ เนื่องมาจากตัวของท่านเอง	4.16	0.77	4.06	0.57	0.55	0.58

ตารางที่ 4.32 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้านอัตมโนทัศน์ของการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ (ต่อ)

รายการประเมิน ด้านอัตมโนทัศน์ของการเป็น ผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ	หลังการทดลอง		ก่อนการทดลอง		t	p-value
	(n=34)		(n=34)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
10.เมื่อท่านต้องการข้อมูลอะไรก็ตาม ท่านมีความสามารถสืบค้นข้อมูลได้	4.06	0.39	3.61	0.84	2.89	0.005
11.ท่านสามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ด้วยตัวเองได้มากกว่าคนส่วนใหญ่	4.06	0.35	2.51	0.67	11.25	0.000
12.แม้ว่าท่านมีความคิดที่ดีแต่บางครั้งท่านก็ไม่สามารถนำลงสู่การปฏิบัติได้*	3.93	0.62	3.9	0.7	0.57	0.571
13.ท่านชอบที่จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าจะเรียนอะไรและเรียนอย่างไร	3.03	0.85	3.41	0.8	2.44	0.071
14.การเรียนรู้สิ่งที่ยากๆ จะไม่เป็นอุปสรรคต่อท่าน ถ้าท่านมีความสนใจในสิ่งนั้น	4.12	0.94	2.7	0.97	1.32	0.191

$P \leq .05$

จากตารางที่ 4.32 พบว่าตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองก่อนและหลังการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองด้าน อัตมโนทัศน์ของการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในข้อ 8 ข้อ 10 และข้อ 11 โดยที่คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของกลุ่มทดลองหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ
ตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้านความคิด
ริเริ่มและสามารถเรียนรู้ได้โดยอิสระ

รายการประเมิน ด้านความคิดริเริ่มและสามารถ เรียนรู้ได้โดยอิสระ	หลังการทดลอง (n=34)		ก่อนการทดลอง (n=34)		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
15. ท่านคิดว่าไม่มีใครที่จะ รับผิดชอบการเรียนรู้ได้ดี เท่ากับตัวของท่านเอง	4.09	0.65	3.87	0.56	1.46	0.149
16. ท่านสามารถที่จะบอกได้ว่า ผลลัพธ์การเรียนรู้ของท่านดี หรือไม่ดี	3.54	0.72	3.29	0.69	1.43	0.156
17. มีหลายสิ่งที่ท่านต้องการ เรียนรู้ ซึ่งท่านต้องการเวลา เพิ่มมากขึ้นในแต่ละวัน	4.12	0.67	3.9	0.51	1.27	0.206
18. ถ้าท่านตัดสินใจจะเรียนรู้สิ่งใด แล้ว ท่านสามารถจะจัดเวลา ที่จะเรียนรู้สิ่งนั้นได้เสมอไม่ว่า จะมีภารกิจมากมายเพียงใด	3.38	0.95	3.16	0.63	1.09	0.278
19. เมื่อท่านอ่านหนังสือมักมี ปัญหาเกี่ยวกับการทำความเข้าใจ*	4.09	0.74	3.93	0.67	0.88	0.372
20. ท่านคิดว่าเมื่อท่านไม่ต้องการ เรียนรู้ก็ไม่ใช่ความผิดของ ท่าน	4.25	0.51	3.77	0.66	3.19	0.002
21. ท่านรู้ตัวดีว่า เมื่อไหร่ท่าน ต้องการที่จะเรียนรู้เพิ่มมาก ขึ้น	3.51	0.67	3.22	0.61	1.76	0.083

$P \leq .05$

จากตารางที่ 4.33 พบว่าตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองก่อนและหลังการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองด้าน ความคิดริเริ่มและเรียนรู้ได้โดยอิสระส่วน ใหญ่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ข้อ 20 “ท่านคิดว่าเมื่อท่านไม่ ต้องการเรียนรู้ก็ไม่ใช้ความผิดของท่าน” โดยที่คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของกลุ่มทดลองหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

ตารางที่ 4.34 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ ตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้านความ รับผิดชอบต่อการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

รายการประเมิน ด้านความรับผิดชอบต่อ การเรียนรู้ด้วยตัวเอง	หลังการทดลอง (n=34)		ก่อนการทดลอง (n=34)		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	22. หากท่านสามารถทำความเข้าใจ กับสิ่งที่ท่านต้องการเรียนรู้อย่าง ดีพอแล้ว ก็จะไม่เป็นอุปสรรค ต่อการเรียนรู้ของท่านอีก	4.32	0.47	3.9		
23. ท่านคิดว่าห้องสมุดคือสถานที่ ที่น่าเบื่อ*	4.35	0.66	4.0	0.51	2.35	0.022
24. ท่านชื่นชมบุคคลที่เรียนรู้สิ่ง ใหม่ๆ อยู่เสมอ	4.25	0.72	4.16	0.73	0.521	0.605
25. ท่านสามารถคิด แสวงหา วิธีการเรียนรู้ได้หลายวิธีเพื่อ การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	4.29	0.52	4.12	0.61	1.103	0.274
26. ท่านพยายามหาความ เชื่อมโยงระหว่างสิ่งที่ท่าน กำลังเรียนรู้กับเป้าหมายระยะ ยาวในชีวิตของท่านเสมอ	3.87	0.71	3.45	0.80	2.15	0.035
27. ท่านมีความสามารถที่จะ เรียนรู้ด้วยตัวเองเกือบจะทุก เรื่องที่ท่านต้องการจะเรียนรู้	4.19	0.70	4.12	0.56	0.392	0.691

ตารางที่ 4.34 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ
ตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้านความ
รับผิดชอบต่อการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (ต่อ)

รายการประเมิน ด้านความรับผิดชอบต่อ การเรียนรู้ด้วยตนเอง	หลังการทดลอง		ก่อนการทดลอง		t	p-value
	(n=34)		(n=34)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
28. ท่านรู้สึกสนุกสนานในการค้นหา คำตอบของข้อคำถามต่างๆ	4.16	0.63	4.0	0.63	1.00	0.321
29. ท่านชอบตอบคำถามที่มีคำตอบ ถูกต้องมากกว่า 1 คำตอบ	3.7	0.86	3.54	0.56	0.869	0.389

$P \leq .05$

จากตารางที่ 4.34 พบว่าตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองก่อนและหลังการทดลองมี
ค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ด้วย
ตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในข้อ 22 ข้อ 23 และ ข้อ 26 โดยที่คะแนน
เฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของกลุ่มทดลองหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

ตารางที่ 4.35 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ
ตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้านความรัก
ในการเรียนรู้

รายการประเมิน ด้านความรักในการเรียนรู้	ก่อนการ ทดลอง		หลังการทดลอง		t	p-value
	(n=34)		(n=34)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
30. ท่านมีความอยากรู้ อยากเห็น เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ เสมอ	4.54	0.5	4.22	0.84	1.82	0.073
31. ท่านจะมีความยินดีมากเมื่อการ เรียนรู้ของท่านเสร็จสิ้นลง	4.19	0.65	3.77	0.66	2.49	0.015
32. ท่านไม่ได้สนใจในการเรียนรู้ เหมือนกับคนอื่นๆ ทั่วไป*	4.29	0.64	3.93	0.72	2.03	0.046

ตารางที่ 4.35 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ
ตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้านความรัก
ในการเรียนรู้ (ต่อ)

รายการประเมิน ด้านความรักในการเรียนรู้	ก่อนการ ทดลอง (n=34)		หลังการทดลอง (n=34)		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
33.ท่านไม่มีปัญหาใดๆ เกี่ยวกับ ทักษะการเรียนรู้พื้นฐาน (ทักษะการฟัง การอ่าน การ เขียน การจำ)	3.8	0.9	3.64	0.75	0.76	0.450
34.ท่านชอบทดลองสิ่งใหม่ๆ ถึงแม้ ท่านจะไม่แน่ใจในผลลัพธ์ก็ตาม	3.74	0.89	3.54	0.72	0.93	0.352
35.ท่านไม่ชอบให้คนอื่นมาชี้ใน ข้อผิดพลาดที่ท่านทำอยู่*	3.96	0.65	3.74	0.57	1.43	0.155
36.ท่านจะรู้สึกดีมากที่สุดเมื่อได้ทำสิ่ง แปลกๆ ใหม่ๆ	4.19	0.5	3.83	0.58	1.57	0.12

*ข้อความเชิงลบ

$P^* \leq .05$

จากตารางที่ 4.35 พบว่าตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองก่อนและหลังการทดลองมี
คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ด้านความรักในการเรียนรู้แตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในข้อ 31 และ ข้อ 32 โดยที่คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วย
การนำตนเองของกลุ่มทดลองหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

ตารางที่ 4.36 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ
ตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้านการมี
ความคิดสร้างสรรค์

รายการประเมิน มีความคิดสร้างสรรค์	หลังการทดลอง (n=34)		ก่อนการทดลอง (n=34)		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
37.ท่านชอบที่จะคิดเกี่ยวกับอนาคต	4.12	0.84	3.87	0.61	1.37	0.176
38.ท่านมีความพยายามค้นหาสิ่งที่ ต้องการเรียนรู้ได้ดีเมื่อเทียบกับ ผู้อื่น	4.06	0.62	3.83	0.58	1.46	0.148
39.ท่านคิดว่าปัญหาคือสิ่งที่ทำลาย ไม่ใช่สิ่งที่ทำให้ท้อถอย	3.70	0.93	3.41	0.71	1.36	0.177
40.ท่านสามารถที่จะทำอะไรด้วย ตัวเองถ้าท่านคิดจะทำ	3.87	0.80	3.70	0.69	0.84	0.401
41.ท่านรู้สึกมีความสุขกับวิธีการ สำรวจตรวจสอบปัญหาของ ท่านเสมอ	4.16	0.68	3.74	0.68	2.41	0.019
42.ท่านมักจะเป็นผู้นำของกลุ่มใน การเรียนรู้สิ่งต่างๆ	4.12	0.84	3.87	0.61	1.37	0.176
43.ท่านมีความสุขสนุกสนานในการ อภิปรายแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นกับผู้อื่น	4.06	0.62	3.83	0.58	1.46	0.148

$P \leq .05$

จากตารางที่ 4.36 พบว่าตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ด้านความคิดสร้างสรรค์ส่วนใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ข้อ 41 “ท่านรู้สึกมีความสุขกับวิธีการสำรวจตรวจสอบปัญหาของท่านเสมอ” โดยที่คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของกลุ่มทดลองหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

ตารางที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ
ตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้านการมอง
อนาคตในแง่ดี

รายการประเมิน ด้านการมองอนาคตในแง่ดี	หลังการทดลอง (n=34)		ก่อนการทดลอง (n=34)		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
44. ท่านไม่ชอบสถานการณ์การ เรียนรู้ที่มีความท้าทาย*	3.96	0.7	3.7	0.64	1.505	0.138
45. ท่านมีความปรารถนาอย่าง แรงกล้าที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	4.29	0.46	3.64	0.91	3.506	0.001
46. ท่านคิดว่าการเรียนรู้ คือเรื่อง น่าตื่นเต้น	4.19	0.40	3.80	0.65	2.808	0.007
47. ท่านคิดว่าการเรียนรู้มีความ สนุกสนาน	4.25	0.44	3.87	0.61	2.828	0.006
48. ท่านคิดว่าการยึดถือวิธีการ เรียนรู้แบบเดิม ดีกว่าการที่จะ ทดลองเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ*	4.12	0.67	4.06	0.76	0.351	0.727
49. ท่านต้องการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้เป็นคนที่มีความ เจริญเติบโตและก้าวหน้า	3.96	0.7	3.7	0.64	1.505	0.138
50. ท่านรับผิดชอบในการเรียนรู้ ของท่านเอง ไม่มีใครรับผิดชอบ แทนท่านได้	4.29	0.46	3.64	0.91	3.506	0.001

$P \leq .05$

จากตารางที่ 4.37 พบว่าตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองก่อนและหลังการทดลองมี
คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ด้านการมองอนาคตในแง่ดีส่วนใหญ่แตกต่างกัน
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในข้อ 45 ข้อ 46 ข้อ 47 และข้อ 50 โดยที่คะแนนเฉลี่ย
สมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของกลุ่มทดลองหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

ตารางที่ 4.38 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ
ตัวแทนประกันวินาศภัย ก่อนและหลังการทดลอง จำแนกรายข้อ ในด้าน
ความสามารถในการใช้ทักษะหาความรู้และทักษะการแก้ปัญหา

รายการประเมิน ด้านความสามารถใช้ทักษะหา ความรู้และทักษะการแก้ปัญหา	หลังการทดลอง		ก่อนการทดลอง		t	p-value
	(n=34)		(n=34)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
51.การเรียนรู้ถึงวิธีการเรียนเป็น สิ่งสำคัญสำหรับท่าน	4.22	0.42	3.77	0.71	3.017	0.004
52.ท่านไม่เคยคิดว่าแก่เกินไปที่จะ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	4.09	0.39	3.67	0.70	2.897	0.005
53.ท่านคิดว่าการเรียนรู้สิ่งอยู่ ตลอดเวลาเป็นสิ่งที่น่าเบื่อ หน่าย*	4.25	0.42	3.61	0.66	4.314	.000
54.ท่านคิดว่าการเรียนรู้เป็น เครื่องมือในการดำเนินชีวิต	4.19	0.4	3.64	0.66	3.949	.000
55.ท่านเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ หลายๆ สิ่ง ด้วยตัวเองตลอดเวลา	4.22	0.42	3.77	0.71	3.017	0.004
56.ท่านคิดว่าการเรียนรู้ไม่ได้ทำ ให้ชีวิตของท่านแตกต่างไปจาก เดิม*	4.09	0.39	3.67	0.70	2.897	0.005
57.ท่านมักจะเป็นผู้ที่เรียนรู้ที่มี ประสิทธิภาพทั้งในชั้นเรียน และการเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.25	0.42	3.61	0.66	4.314	.000
58.ท่านคิดว่าผู้เรียนรู้อยู่เสมอ คือ “ผู้นำ”	4.19	0.4	3.64	0.66	3.949	.000

$P \leq .05$

จากตารางที่ 4.38 พบว่าตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองก่อนและหลังการทดลองมี
คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง มีความแตกต่างกันทุกข้ออย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 โดยที่คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของกลุ่มทดลองหลังการ
ทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

ส่วนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมสำหรับตัวแทนประกัน
วินาศภัยที่อาสาเข้ารับการฝึกอบรม

ตารางที่ 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเนื้อหาและหลักสูตรสำหรับกลุ่มทดลองด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเนื้อหาและหลักสูตร

รายการประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเนื้อหาและหลักสูตร	กลุ่มทดลอง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความครบถ้วนของเนื้อหา	4.47	0.51	มาก
2. ความทันสมัยของเนื้อหา	4.65	0.49	มากที่สุด
3. เนื้อหาตรงต่อสมรรถนะที่ต้องการ	4.50	0.51	มากที่สุด
4. หลักสูตรมีความเหมาะสมกับกลุ่มผู้เรียน	4.20	0.41	มาก
5. การได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเนื้อหา	4.32	0.47	มาก
รวม	4.43	0.23	มาก

$P \leq .05$

ตารางที่ 4.40 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของผู้เรียนและผู้สอน

รายการประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของผู้เรียนและผู้สอน	กลุ่มทดลอง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
6. ผู้สอนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี	4.53	0.51	มากที่สุด
7. ผู้สอนช่วยเหลือผู้เรียนในทุกขั้นตอน	4.56	0.50	มากที่สุด
8. ผู้สอนให้ความกระจ่างในข้อสงสัย	4.35	0.49	มาก
9. ผู้สอนมีความเป็นมิตรที่ดีต่อผู้เรียน	4.41	0.50	มาก

ตารางที่ 4.40 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของผู้เรียนและผู้สอน

รายการประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของผู้เรียนและผู้สอน	กลุ่มทดลอง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
10. การประเมินผลมีความเที่ยงตรง	4.26	0.45	มาก
11. ผู้สอนประเมินผลอย่างเป็นธรรม	4.35	0.49	มาก
12. ผู้เรียนมีส่วนในการประเมินผลในทุกขั้นตอน	4.74	0.45	มากที่สุด
13. ผู้เรียนประเมินผลได้ด้วยตนเอง	4.15	0.36	มาก
รวม	4.42	0.17	มาก

$P \leq .05$

ตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านเนื้อหาความรู้และกิจกรรมในการฝึกอบรม

รายการประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านเนื้อหาความรู้และกิจกรรมในการฝึกอบรม	กลุ่มทดลอง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
14. มีกิจกรรมที่ทำให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในกลุ่ม	4.59	0.50	มากที่สุด
15. มีเนื้อหาการเรียนรู้ที่ตรงต่อความต้องการ	4.18	0.39	มาก
16. มีกิจกรรมที่ทำให้เข้าถึงเนื้อหาการเรียนรู้ได้ง่าย	4.44	0.50	มาก
17. มีกิจกรรมที่เสริมทักษะการเรียนรู้	4.44	0.50	มาก
18. มีกรณีตัวอย่างและการแสดงที่สื่อให้เห็นถึงการมีทัศนคติที่ดี	4.62	0.49	มากที่สุด
รวม	4.45	0.26	มาก

$P \leq .05$

ตารางที่ 4.42 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านอื่นๆ

รายการประเมินความพึงพอใจ ต่อการฝึกอบรมด้านอื่นๆ	กลุ่มทดลอง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
19. มีระบบช่วยเหลือในการเรียนที่ ใช้งานง่าย	4.18	0.39	มาก
20. มีสื่อการเรียนการสอนช่วยให้ ผู้เรียนทำความเข้าใจกับ บทเรียนได้ดี	4.35	0.49	มาก
21. มีขั้นตอนการเรียนที่เข้าใจได้ ง่าย	4.32	0.47	มาก
22. มีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก สะดวกในการเรียนรู้และทำ กิจกรรมครบถ้วน	4.38	0.49	มาก
23. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ในการฝึกอบรม	4.76	0.43	มากที่สุด
รวม	4.40	0.20	มาก

จากตารางที่ 4.39-4.42 สรุปได้ว่า ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะสูงในระดับมาก ทุกด้าน

ส่วนที่ 8 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านทักษะและทัศนคติหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

จากผลการดำเนินการฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นและการประเมินสมรรถนะด้านทักษะและทัศนคติ เพื่อให้ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ข้อมูลสะท้อนผลลัพธ์ที่ชัดเจนและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับด้านทักษะและทัศนคติ ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกทางโทรศัพท์กับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมครบทุกขั้นตอน โดยมีผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

ทักษะในการนำเสนอขายกรรมธรรม์ที่เหมาะสมกับลูกค้าและถูกต้องตามกฎหมาย

ความเห็นต่อสมรรถนะด้านทักษะในการขายกรรมธรรม์ ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ความเห็นว่ากิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะนั้นมีความเหมาะสม ทำให้เข้าใจกรรมธรรม์ประกันวินาศภัยได้ชัดเจนขึ้น ได้แสดงออก ฝึกการนำเสนอกรรมธรรม์ การเรียนรู้กลุ่มช่วยให้เกิดการแบ่งปันประสบการณ์ และความคิดร่วมกัน ได้คำชี้แนะในมุมมองใหม่จากผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยตนเอง ทำให้สามารถนำสมรรถนะด้านทักษะ มาปรับใช้เพื่อพัฒนาการทำงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้เข้าอบรมได้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับสมรรถนะด้านทักษะในการขายไว้ดังนี้

“การฝึกอบรมทำให้ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้เรียนคนอื่น ได้เรียนรู้จากผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งในการฝึกอบรมตนเองก็ได้ทดลองนำเสนอขายกรรมธรรม์ และฟังความคิดเห็นจากเพื่อนที่เคยเสนอขายกรรมธรรม์นั้นๆ ได้รับการชี้แนะจากเพื่อนร่วมอาชีพ ทำให้มีมุมมองที่กว้างขึ้น พบว่าหลังการฝึกอบรมทำให้ ได้ทดลองขายกรรมธรรม์อัคคีภัยให้กับลูกค้า ที่ปกติเราจะขายแต่กรรมธรรม์ที่เกี่ยวกับรถยนต์เพียงอย่างเดียว ทำให้ตอนนี้สามารถขายกรรมธรรม์ได้หลายประเภทมากขึ้น”

“เมื่อก่อนขายกรรมธรรม์รถยนต์อย่างเดียว แต่พอมาได้เข้าร่วมฝึกอบรมทำให้ เดี่ยวนี้มียอดขายเพิ่มมากขึ้นจากกรรมธรรม์รถยนต์แล้ว เพราะการมาฝึกอบรมที่เน้นให้เกิดทักษะการขายและการแนะนำเกี่ยวกับกรรมธรรม์ ทำให้รู้ว่าจริงๆ แล้วลูกค้าเรา มีความเสี่ยงอื่นๆอีกนอกไปจากรถยนต์ อย่างบ้าน ดึก หรือสุขภาพของลูกค้าเอง การที่ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่น ทำให้ได้ทักษะการขายใหม่ๆ เข้ามาด้วย”

“การไปขายกรรมธรรม์ต้องสามารถอธิบายภาษาประกันให้ชาวบ้านผู้ซื้อกรรมธรรม์ได้เข้าใจ เมื่อก่อนเข้ารับการอบรมสื่อสารอธิบายได้แค่กรรมธรรม์ไม่กี่ประเภท เพราะไม่แน่ใจว่าตัวเองจะอธิบายได้ถูกต้องหรือเปล่า กลัวเสียลูกค้า แต่ตอนนี้ มีความมั่นใจมากขึ้นเพราะได้ทดลองขายกรรมธรรม์ที่ไม่เคยขายต่อหน้าตัวแทนคนอื่น ที่เชี่ยวชาญในกรรมธรรม์นั้นๆ ทำให้ตอนนี้ขายกรรมธรรม์ได้มากขึ้นแล้ว และจะพยายามเรียนต่อไปเพราะลูกค้าแต่ละคนก็มีความเสี่ยงแตกต่างกันไป ยิ่งรู้มาก เชี่ยวชาญมาก ก็ยิ่งขายได้มาก”

“จากที่เคยเสนอขายแค่ไม่กี่กรรมธรรม์ ตอนนี้ได้ขยายไปขายในกรรมธรรม์อื่นๆ บ้างแล้ว ตอนแรกขายแต่กรรมธรรม์อัคคีภัยที่อยู่อาศัย แต่หลังจากการเข้าอบรม ทำให้ได้ลองเอากรรมธรรม์รถยนต์ ที่ได้ฝึกขายในห้องอบรมไปเสนอขาย เจ้าของบ้านดูบ้างและขายได้หลายรายแล้ว เสียขายที่น่าจะได้เริ่มขายมาตั้งนานแล้ว”

ทักษะในการแนะนำเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย

ความเห็นต่อสมรรถนะด้านทักษะในการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้สัมภาษณ์ไว้ดังนี้

“การได้ทำสัญญาการเรียนรู้ ตอนแรกก็ไม่เข้าใจ แต่หลังจากการฝึกอบรมทำให้รู้ว่า ผลการเรียนรู้มองเห็นได้ชัด มีแนวทางการเรียนรู้ มีแบบแผนทำให้เรียนแล้วไม่หลงทาง และการทำกิจกรรมในการฝึกอบรมนั้นสนุกมาก ได้รู้จักเพื่อนใหม่ ได้เรียนรู้วิธีการขายที่ในตำรา ไม่มีบอกไว้ ทำให้นำมาปรับเข้าการการขาย ซึ่งตอนนี้ก็เริ่มขายได้มากขึ้น แต่ที่เห็นได้ชัดคือ เราอธิบายลูกค้าได้อย่างมั่นใจและถูกต้องมีเหตุมีผลมากขึ้นในการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย”

“ชอบตอนที่ได้รับการฝึกเรื่องการสื่อสาร และพัฒนาบุคลิกภาพ เพราะเกือบลืมไปแล้วว่างานของเราต้องสร้างความน่าเชื่อถือ การที่เรารู้จักพูด รู้จักวางตัว มีบุคลิกภาพ ดีขึ้นทำให้มีลูกค้าไว้วางใจกับเรามากขึ้น ถึงจะยังขายกรมธรรม์ไม่ได้แต่ลูกค้าก็วางใจ และขอคำแนะนำจากเรามากขึ้น”

ทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ

ความเห็นต่อสมรรถนะด้านทัศนคติ ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ความเห็นว่ากิจกรรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะนั้น ช่วยพัฒนาความคิด การใช้ชีวิต สร้างความภูมิใจ และช่วยทำให้เกิดการบริการที่ดี และที่สำคัญผู้เข้าอบรมมีทัศนคติในแง่บวกมากขึ้นทั้งต่อวิชาชีพ ต่อตนเอง และผู้เอาประกันภัย จากการติดตามข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังการทดลองในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเกี่ยวกับสมรรถนะในด้านทัศนคติ เป็นดังนี้

“ตนเองพบว่า จากที่เคยแต่มุ่งในแนวการขายกรมธรรม์เพียงอย่างเดียว แต่หลังจากเข้าร่วมการฝึกอบรม พบว่าตัวเองหันมาให้บริการลูกค้าที่ต้องการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนมากขึ้น ไม่ปล่อยให้ลูกค้าติดต่อเอง และพบว่าได้รับคำชมจากลูกค้ามากขึ้น ทำให้เรามีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ว่ามีผลต่อการที่ลูกค้าบอกกันปากต่อปากและผลลัพธ์ตอนนี้ก็มีผู้สนใจสอบถามเรื่องการทำประกันวินาศภัยเพิ่มมากขึ้น”

“โดยส่วนตัวมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยอยู่แล้ว และมียอดขายพอสมควร ตอนแรกก็คิดว่ากรมธรรม์มานั่งฟังเหมือนกับที่ผ่านๆ มา แต่พอมาเข้าอบรมแล้ว ดีมากๆเลย เพราะได้ให้มุมมองใหม่ๆ จากประสบการณ์ของคนอื่น เหมือนกระตุ้นความคิด จากที่เคยๆ กับวิชาชีพ ตอนนี้เหมือนมีพลังและมีกำลังใจ ภูมิใจในอาชีพตัวเองมากขึ้น เพราะได้เห็นเพื่อนที่เข้ารับการฝึกอบรม ประสบความสำเร็จ แล้วนำประสบการณ์มาเล่าให้กันฟัง ตอนนี้หาก

ลูกค้าโทรมาแจ้งเคลมตอนตีสาม ก็ยินดีรับเรื่อง เพราะรู้แล้วว่าการให้บริการ ส่งผลกับความสำเร็จในอาชีพเราด้วย”

“หลังจากการเข้ารับการฝึกอบรมพบว่า ยอดการขายกรมธรรม์เพิ่มขึ้น แต่ยังไม่มากเท่ากับปริมาณของลูกค้าที่หันมาพึ่งเราเมื่อเกิดเคลม ปกติ หากลูกค้าแจ้งเคลมจะส่งต่อไปให้บริษัทประกันวินาศภัยเลย แต่ตอนนี้ทัศนคติเราดีขึ้น หันมาบริการให้ความช่วยเหลือเค้ามากขึ้น เพราะรู้จากเพื่อนที่เข้าอบรมแล้วว่า การทำตลาดที่ดีที่สุดก็คือ ตอนที่ลูกค้าต้องการเรียกกร้องสินไหมจากกรมธรรม์”

“หลังจากเข้ารับการอบรม ก็ได้มุมมองใหม่ในชีวิตมากขึ้นไม่ได้แค่ มุ่งมั่นจะทำยอดขายเพียงอย่างเดียว แต่จริงๆ แล้วพี่พบว่าอาชีพเราก็ทำบุญ ไปพร้อมๆ กันได้เช่นเดียวกัน เคยฟังที่เค้าอบรมในการประกันชีวิตเหมือนกัน แต่การฝึกอบรมครั้งนี้มาได้เห็นตัวอย่างจริงจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้พบว่า การมีจริยบรรณที่ดี มีทัศนคติที่ดี ช่วยให้เราได้พัฒนาทั้งจิตใจ และงานของเราด้วย ยิ่งเราให้บริการได้มากแค่ไหน สุดท้ายเราก็ได้รับผลลัพธ์ที่ดีตอบกลับมาไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง”

“หลังการฝึกอบรมอย่างที่อาจารย์ผู้บรรยายบอก อาชีพขายประกันเหมือนโดนแต่คนรังเกียจ แต่หากผู้เอาประกันเป็นอะไรขึ้นมา เราคือคนแรกๆ ที่เค้าจะนึกถึง อาชีพเราต้องอดทนที่จะแสดงความดีให้เห็น ทำให้หลังจากเข้ารับการอบรม แล้วได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมอาชีพ ทำให้พี่รักอาชีพนี้มากขึ้นและภูมิใจที่ได้ช่วยคนในทุกๆ ครั้งที่เราให้บริการ”

สรุปการติดตามผลการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

สรุปการติดตามผลการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ด้านทักษะและทัศนคติ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผ่านทางโทรศัพท์ หลังจากเข้าร่วมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย พบว่าตัวแทนประกันวินาศภัยที่ให้สัมภาษณ์มีสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ด้านทักษะและทัศนคติสูงขึ้น มีผลงานในการขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัยและการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยเพิ่มมากขึ้น เป็นผลจากการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะในการขายกรมธรรม์ และทักษะการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยจากโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะโดยวัดได้ อย่างเป็นรูปธรรมจากจำนวนกรมธรรม์ที่ขายและจำนวนลูกค้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับด้านประกันวินาศภัย ที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละเดือน ในขณะที่ตัวแทนประกันวินาศภัยที่เคยมุ่งแต่การขายกรมธรรม์เพียงอย่างเดียว ก็มีการให้สัมภาษณ์ถึงจำนวนผู้เอาประกันภัยที่ตัวแทนประกันวินาศภัยมีการให้บริการหลังการขายมากขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการเมื่อผู้เอาประกันภัยเกิดเหตุที่ต้องการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาสมรรถนะด้านทัศนคติและจริยบรรณที่ดีในการให้บริการ เป็นเพราะโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะมีความยืดหยุ่น ให้ความสำคัญกับ

ผู้เรียน และนำผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับด้านการประกันวินาศภัยมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การเรียนรู้ร่วมกัน เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้เรียนได้ตระหนักและมีความรู้สึกร่วมในประสบการณ์จริงจากผู้เรียนท่านอื่น ซึ่งมีความแตกต่างจากการเรียนจากตำรา หรือ การฟังบรรยายจากผู้สอนเพียงอย่างเดียว รวมถึงการทำสัญญาการเรียนรู้ ที่ช่วยให้ผู้เรียนมีแนวทางในการเรียนรู้ทั้งจากในห้องเรียน และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองเสริมด้วย กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ส่งผลให้ผู้เรียนได้พัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยครบทั้งในด้านความรู้ ทักษะ ทศนคติ และความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนให้ประสบความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

ในการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ปัจจัยของความสำเร็จเมื่อนำโปรแกรมไปใช้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมในกลุ่มทดลองและทำการการสัมภาษณ์ วิทยากรหรือผู้อำนวยการความสะอาดในการเรียนรู้ และกลุ่มทดลอง โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนและปัญหา หลังการฝึกอบรม

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่อาสาเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ได้พบว่า

1. ภาพรวมของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยที่พัฒนาขึ้น

วิทยากรหรือผู้อำนวยการความสะอาดในการเรียนรู้ประจำกลุ่มและกลุ่มทดลอง มีความเห็นว่าภาพรวมของโปรแกรมมีความสอดคล้องและเหมาะสม ทั้งด้านเนื้อหาของหลักสูตร กระบวนการเรียนรู้และกิจกรรม ความรู้ที่ได้รับและกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

การสัมภาษณ์ผู้สอนประจำกลุ่ม

ผู้สอนประจำกลุ่มท่านที่ 1

“มีกิจกรรมที่สร้างให้ทุกคนผ่อนคลาย และกล้าทำความรู้จักกันมากขึ้น ไม่มีกำแพงกันระหว่างกัน ผู้เรียนส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมานาน ส่วนบางคนก็เพิ่งรู้จักกับ

อาชีพการเป็นตัวแทนประกันภัย เป็นกลุ่มที่มีความหลากหลาย ทั้งในด้านฐานะ สังคม และอายุ การทำให้คนเหล่านี้ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ กันได้เป็นเรื่องสำคัญเพราะตัวแทนแต่ละคนมี ประสบการณ์และความสำเร็จที่ต่างหากถ้าทำให้ผู้ที่มีประสบการณ์มากแบ่งปันให้กับผู้อื่นได้ก็ จะมีประโยชน์มาก แต่ในขณะเดียวกัน ก็ยากสำหรับการทำกิจกรรม เพราะผู้เรียนที่อายุมาก ก็ไม่ค่อยอยากเหนื่อยหรือขยับตัวมากนัก ดังนั้นกิจกรรมกลุ่มจึงต้องถูกคิดมาว่าสามารถ ปฏิบัติได้กับทุกคน”

ผู้สอนประจำกลุ่มท่านที่ 2

“ตัวแทนประกันภัยมีความรู้เฉพาะตน แต่การได้แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ และได้ นำเรื่องมาให้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพ การสร้างแนวคิดในด้านบวก สร้างความรู้สึกที่ดี ระหว่างเพื่อนผู้ฝึกอบรม และ ต่อธุรกิจประกันภัยด้วย จริงๆ แล้วอาชีพตัวแทนฯ เป็นอาชีพที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคมไทยได้อย่างมาก โดยเฉพาะเมื่อประเทศเจอกับเหตุการณ์ อย่างเรื่องน้ำท่วมใหญ่ ใครๆ ก็หันมาสนใจเรื่องประกัน แต่หากคนที่มีหน้าที่ขายหรือให้คำปรึกษา ไม่มีทัศนคติที่ดี หรือ การบริการด้วยใจ การประกันก็อาจทำให้คนไทยมองในแง่ลบได้ วันที่ได้มาอบรมทำให้ได้รู้ว่า คนประกันก็สนใจ ในด้านๆ อื่นๆ ด้วยไม่ใช่แค่ เรื่องของกรมธรรม์ประกันภัยที่เขาต้องขาย ถ้าทำให้ตัวแทนฯ มีสมรรถนะรอบรู้ทั้งในด้านประกันภัย ทักษะในการขายและการให้บริการ รวมถึง ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพตนเองได้ ประชาชนส่วนใหญ่ที่เป็นลูกค้าก็จะเชื่อถือและได้รับประโยชน์สูงสุด”

“หลักสูตรนี้มีการบรรยายให้ความรู้ พร้อมๆ ไปกับการทำกิจกรรมกลุ่ม ทำให้ทุกคนมีความเป็นกันเอง กล้าแสดงออก และให้ความสนใจมากอย่างเห็นได้ชัด”

“การฝึกปฏิบัติ ช่วยให้การนำทฤษฎีที่เรียน มาประยุกต์ใช้กับแต่ละเรื่อง ทำให้เข้าใจได้อย่างถ่องแท้ นำไปใช้ได้จริง ทุกกลุ่มที่มีผู้เรียนอายุมากกว่า จะคอยเป็นเหมือนพี่เลี้ยงในกลุ่ม คอยแนะนำ ประกอบกับประสบการณ์ตรง ที่ตนได้ทำงานมา”

“การใช้สัตยาการเรียนรู้ ในตอนแรกดูเหมือนเป็นการให้การบ้านผู้เข้าฝึกอบรม มีบางคนไม่ค่อยตั้งใจ หรือ ให้ความใส่ใจในตอนแรก แต่หลังจากได้คิดร่วมกัน วางแผนร่วมกัน แล้ว นำกลับมาตรวจสอบในวันสุดท้ายของการฝึกอบรม แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการฝึกอบรม ได้ อย่างชัดเจนมาก ทำให้ผู้เรียนเห็นถึงคุณค่า และประโยชน์ ในการเรียนรู้ ที่ไม่ใช่แต่ผู้เข้าฝึกอบรม เพียงคนเดียว แต่เป็นทั้งกลุ่ม”

“กระบวนการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง จะช่วยให้ตัวแทนฯหมั่นเรียนรู้ และศึกษาไปตลอดชีวิต โลกเปลี่ยนแปลงไปทุกวัน ความเสี่ยง มหันตภัย การใช้ชีวิตเปลี่ยนหมด ตัวแทนฯ จะเรียนรู้อยู่แค่เรื่องประกันภัยอย่างเดียวไม่ได้ เพราะทุกอาชีพ ทุกคน สามารถซื้อประกันได้ทั้งนั้น

การเรียนรู้ด้วยกระบวนการนี้ จะทำให้ มุมมองของตัวตนเอง กว้างขึ้น หมั่นศึกษาหาความรู้มากขึ้น เพื่อพัฒนาวิชาชีพของตัวเอง”

“โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ไม่ใช่แค่ตัวตนเอง แต่เป็นทุกคนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัย รวมถึงคนในธุรกิจอื่นๆ ด้วย

“การประเมินผลการเรียนรู้โดยวิทยากร และผู้เข้าฝึกอบรม ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรม เข้าใจตนเอง และแง่มุมของคนอื่นในกลุ่มมากขึ้น”

“การเรียนรู้เป็นกลุ่มช่วยสร้างมิตรภาพ ความรู้สึกที่ดี และได้เพื่อนร่วมอาชีพมากขึ้น ในขณะเดียวกัน ก็ได้เรียนรู้จากคนอื่น และสร้างการทำงานเป็นทีมด้วย”

“ระยะเวลาในการเรียนเหมาะสม กับการเรียนรู้ และทำกิจกรรมดีมาก”

“ห้องฝึกอบรม มีบรรยากาศที่ดีมาก ไม่ว่าจะแสง อุปกรณ์อำนวยความสะดวก และมีลานกว้าง ให้ออกไปทำกิจกรรมได้ด้วย ทำให้ผู้สอนและผู้เรียนไม่รู้สึกอึดอัด เหมาะกับการฝึกอบรมทั้งการบรรยายให้ความรู้และทำกิจกรรมกลุ่ม”

ความเห็นของกลุ่มทดลองที่มีต่อภาพรวมของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ แบ่งเป็นประเด็นย่อยดังนี้

1) ความเห็นที่เกี่ยวกับเนื้อหาและระยะเวลาในการจัดโปรแกรม เป็นดังนี้

“เนื้อหาครอบคลุม, มีประโยชน์กับการเป็นตัวตนเอง ส่วนระยะเวลา ก็ไม่มากไม่น้อยจนเกิด และสถานที่สำหรับการจัดการฝึกอบรมก็ดีมาก”

“อยากให้การฝึกอบรมนี้เป็นตัวอย่าง กับการฝึกอบรมอื่นๆ ที่มีแต่การบรรยาย และคนเรียนเข้ามานั่งหลับหรือพักผ่อน เนื่องจากเนื้อหาหนักเยอะเกินไป แต่การฝึกอบรมครั้งนี้ เนื้อหาครบถ้วน กระชับ และไม่น่าเบื่อ”

2) ประเด็นเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ได้แก่

“สนุกในการเรียนรู้ ไม่น่าเบื่อเลย อยากมาเข้าฝึกอบรมแบบนี้ อีก อยากให้ผู้จัดจัดการฝึกอบรมแบบนี้ขึ้นมาอีก”

“มีเป้าหมายที่ช่วยเหลือ การเรียนรู้ โดยเฉพาะหัวข้อเกี่ยวกับทัศนคติ ที่แค่การฟังบรรยายอย่างเดียว คงไม่สามารถเปลี่ยนทัศนคติได้”

“ทำให้จุดประกาย การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัวแทนประกันรู้แค่ประกันอย่างเดียวไม่ได้ ต้องเรียนรู้ตลอดชีวิต กิจกรรมช่วยให้เห็นว่า คนที่ทำอาชีพนี้ต้องมีอาชีพ ต้องทำอย่างไรบ้าง”

3) ประเด็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับ ได้แก่

“ได้เข้าใจเกี่ยวกับ ความหมายของภัยต่างๆ ที่กรรมธรรมีให้ความคุ้มครองมากขึ้น”

“นำความรู้ที่ได้รับ ไปปรับกับสภาพจริงในชีวิตการทำงานได้มาก”

“ทำให้อยากรู้มากขึ้น เพื่อจะได้ขยายกรรมธรรมีให้กับลูกค้าได้หลากหลาย ไม่ใช่แค่เพียงกรรมธรรมี รัตนันต์เท่านั้น”

2. ความเหมาะสมของแต่ละองค์ประกอบของโปรแกรม

2.1 ด้านเป้าหมายที่ต้องการจากการฝึกอบรม และวัตถุประสงค์ย่อยในแต่ละหน่วยการเรียนรู้

วิทยากรที่เป็นผู้สอน มีความเห็น เช่นเดียวกับกับผู้เรียนในกลุ่มทดลอง ในเรื่อง วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ว่าเป็นไปตามที่คาดหวังไว้

ดังคำสัมภาษณ์ของวิทยากร ดังนี้

“ผู้เรียน สามารถนำเนื้อหาของการฝึกอบรม ไปพัฒนา ความรู้ และทักษะ ในการทำงานได้จริง”

“ผู้เรียนได้รับการพัฒนาและสร้างสมรรถนะในวิชาชีพได้จริง ทำให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าของการเรียนรู้ตลอดชีวิต และวัตถุประสงค์ของหลักสูตร เป็นการเสริมความรู้ และทักษะและทัศนคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย”

ความเห็นของผู้เรียนในกลุ่มทดลอง

“ได้เรียนรู้ ในด้านประกันวินาศภัยตรงตามความคาดหวัง และในคู่มือมีการบอกวัตถุประสงค์การเรียนรู้ไว้ในแต่ละบทเรียนและชัดเจน”

2.2 ด้านกลุ่มเป้าหมาย

ผู้สอนประจำกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกับกลุ่มผู้เรียนที่เห็นว่า ผู้เรียนเป็นวัยผู้ใหญ่ ที่มีความรู้ ทักษะในการทำงานและ ประสบการณ์ ที่แตกต่างกัน อายุ และความเชี่ยวชาญในงานก็แตกต่างกัน

การทำกิจกรรมกลุ่มจึงมีประโยชน์อย่างมากที่ทำให้คนเหล่านี้ได้ เรียนรู้ซึ่งกันและกัน”

ดังคำสัมภาษณ์ของวิทยากรประจำกลุ่มคือ

“ตัวแทนฯ บางคน มีประสบการณ์ในการทำงานสูงมาก เรียกได้ว่าประสบความสำเร็จในอาชีพนี้มาแล้ว ส่วนตัวแทนฯ บางคนอายุยังน้อยเหมือนเพิ่งเข้ามาทำงาน การทำกิจกรรมการ

เรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) เป็นโอกาส ดีของทุกคนที่ได้นำประสบการณ์ แนวความคิด มา แบ่งปันกัน ผู้ใหญ่ก็ได้เรียนรู้มุมมองของเด็ก ส่วนคนที่เด็กกว่า ก็ได้มีเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้ใหญ่ ในการอบรมครั้งนี้มีตัวแทนฯ หลายท่านที่มีความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย ”

“จากที่ตอนเริ่มการอบรม แต่ละคนไม่ค่อยพูดจา กัน แต่ระหว่างการอบรม กลุ่มผู้เรียน ได้ทำกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือกันทำงาน ทำกิจกรรม ที่สร้างบรรยากาศเป็นกันเอง สนุกสนาน และไม่เครียด ทำให้การเรียนรู้เกิดขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติ”

ความเห็นของกลุ่มทดลองได้แก่

“เป็นการฝึกอบรมที่ดีมาก ทุกคนมีส่วนร่วม ช่วยกันค้นคว้า หาข้อมูล ไม่น่าเบื่อ เป็น การเรียนรู้ที่สนุก และอยากให้ทุกการอบรม เป็นแบบนี้”

“ไม่่วงเลย เพราะมีกิจกรรม ที่ทำให้ทุกคน ได้ช่วยกันคิด ช่วยกันทำตลอด บรรยากาศ ก็น่ารัก เป็นกันเองกันทุกคน”

“ได้นำประสบการณ์จริง ในการทำงานมาเสริม ด้วยความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม ทำให้ช่วยเสริมประสิทธิภาพ ในการทำงานมากขึ้น”

2.3 ด้านวิทยากรหรือผู้อำนวยการความสะดวกในการเรียนรู้ประจำกลุ่ม

วิทยากรหรือผู้อำนวยการความสะดวกในการเรียนรู้ มีความเห็นสอดคล้องกับกลุ่มผู้เข้า ฝึกอบรมว่า ผู้สอน ควรรู้จักพื้นฐานของผู้เข้าฝึกอบรมมาก่อน ต้องมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ ของโปรแกรม เป็นอย่างดี และที่สำคัญต้องเก่งในเรื่องที่สอน มีทักษะในการสอน และการทำ กิจกรรมที่เสริมวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้

ดังคำสัมภาษณ์ของวิทยากรประจำกลุ่มคือ

“วิทยากรหรือผู้อำนวยการความสะดวกในการเรียนรู้ประจำกลุ่ม ต้องสามารถเข้าใจความ ต้องการในการเรียนรู้ของผู้เรียน ในขณะเดียวกัน ก็ต้องคัดเลือกกิจกรรมที่เหมาะสมกับพื้นฐาน ของผู้เรียนด้วย บางครั้งผู้เรียนในวัยผู้ใหญ่มีความต้องการที่หลากหลาย กิจกรรมบางอย่างอาจ เหมาะสมกับผู้เรียนที่อายุน้อย และทำให้ผู้เรียนที่อายุมากเหนื่อยจนเกินไปที่จะร่วมกิจกรรมได้ ดังนั้นต้องมีการคัดเลือกกิจกรรมให้เหมาะสมกับผู้เรียนด้วย”

“วิทยากรผู้สอน ควรมีความเข้าใจ หรือทัศนคติในทางบวก ต่อธุรกิจประกันภัย และ ต้องเข้าใจในวิชาชีพตัวแทนฯ ควรใช้เวลาอย่างเพียงพอ สามารถตั้งคำถาม วิเคราะห์ และตั้ง สมรรถนะความสามารถที่แท้จริง ของผู้เรียนออกมาได้”

ความเห็นของกลุ่มทดลองได้แก่

“วิทยากร เป็นผู้มีความรู้ เฉพาะทางเป็นอย่างดี สามารถกระตุ้นให้ทุกคนในกลุ่ม แสดงออก และมีส่วนร่วม ทำให้บรรลุเป้าหมายในการเรียนแบบเป็นทีม”

“ผู้สอนมีกิจกรรม สร้างกลุ่มให้ได้เรียนรู้อย่าง เป็นกันเอง ไม่เครียด ได้ความรู้ ได้แสดง ความคิดเห็นอย่างอิสระ ไม่กดดัน แต่ช่วยให้กำลังใจตลอด”

นอกจากนี้ผู้เข้าฝึกอบรมในกลุ่มทดลองได้มีข้อเสนอแนะในส่วนของวิทยากร ดังนี้

“กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มในตอนแรก เป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับผู้เรียนที่อายุยังไม่มาก ซึ่งหากเป็นผู้เรียนที่เป็นวัยผู้ใหญ่อาจจะไม่อยากทำกิจกรรมมากนัก แต่หลังจากช่วงเช้า สลับด้วยการบรรยาย และมีกิจกรรมเสริม ที่เหมาะสมกับผู้ใหญ่มากขึ้น จึงทำให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในการเรียนรู้”

2.4 ด้านหลักสูตรและเนื้อหา

วิทยากรหรือผู้อำนวยการความสะดวกในการเรียนรู้มีความเห็นสอดคล้องกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ว่าเนื้อหาของโปรแกรมครอบคลุม มีความเหมาะสมกับผู้เข้าฝึกอบรม สามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์กับการทำงานได้เป็นอย่างดี

ดังคำสัมภาษณ์ของผู้สอนประจำกลุ่มต่อไปนี้

“เนื้อหาของโปรแกรมในการฝึกอบรม มีความเหมาะสม ไม่เน้นวิชาการจนเกินไป คำนึงถึงกลุ่มผู้เรียน”

“เนื้อหาของการฝึกอบรม เหมาะสมดีแล้ว ไม่มากจนเกินไป ทำให้ผู้เรียนรู้สึกอยากเรียนรู้ และค้นหาความรู้เพิ่มต่อไปอีก เพราะมีประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพของตนเอง”

“ทำอาชีพตัวแทนฯ มานานแต่ไม่เคยเข้าใจ หรือ ได้เรียนรู้กระจ่างแบบนี้มาก่อนเลย การได้เรียนโปรแกรมนี้นี้ทำให้สามารถเชื่อมต่อกับความรู้ ของเนื้อหาประกันวินาศภัยได้อย่างต่อเนื่อง และเป็นเหตุเป็นผล”

“เนื้อหาความรู้ของการฝึกอบรมมีประโยชน์ นำไปปรับใช้กับสภาพจริงในการเรียนรู้ได้”

“นำไปช่วยขยายความ ให้คำปรึกษา กับผู้เอาประกันภัยได้อย่างถูกต้อง”

“วิทยากรมีการบรรยายเนื้อหา โดยนำเอาประสบการณ์จริงมาประกอบ ทำให้เห็นภาพ และเข้าใจได้ง่าย”

2.5 สื่อการเรียนการสอน

วิทยากรและผู้เรียนมีความเห็นตรงกันว่า แหล่งความรู้และสื่อการเรียนรู้มีความเหมาะสม ไม่เห็นปัญหาใดๆ วิทยากรมีความรู้และประสบการณ์ พร้อมทั้งถ่ายทอดได้ดีมาก มีการแนะนำแหล่งการเรียนรู้จากทั้งเว็บไซต์ ตำรา และห้องสมุด

ตั้งคำถามสัมภาษณ์ของวิทยากรประจำกลุ่มคือ

“สื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย ช่วยเรียกความสนใจกับผู้เรียนได้อย่างมาก เห็นได้ชัดว่าผู้เรียนตั้งใจฟัง และสร้างความประทับใจให้กับผู้เรียนได้อย่างมาก”

“ตัวแทนฯ ที่มีอายุค่อนข้างมาก มักไม่สนใจสื่อทาง IT แต่วิทยากรได้นำภาพ และเรื่องราวที่ค้นจากสื่อมาประกอบการเรียนรู้ ทำให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ และหันมาสนใจสื่อทางอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น”

ความเห็นของกลุ่มทดลอง ได้แก่

“สื่อภาพยนตร์ที่อาจารย์นำมาเสนอ มีความน่าสนใจ ช่วยเปลี่ยนมุมมองใหม่ และสร้างความรู้สึกร่วมกันได้ดีมาก”

“วิทยากรได้แนะนำเว็บไซต์ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้เรียนได้ค้นคว้าเพิ่มเติมต่อ ด้วยตนเอง”

“ผู้สอนมีความรู้และประสบการณ์สูง สอนให้เข้าใจง่าย และมีสื่อมานำเสนอ ประกอบทำให้ที่น่าสนใจ และเข้าใจง่าย”

2.6 ด้านกิจกรรมการเรียนรู้

วิทยากรหรือผู้อำนวยการความสะดวกในการเรียนรู้ มีความเห็นพ้องกับผู้เรียนในกลุ่มทดลองว่า กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ช่วยให้ผู้เรียนได้สัมผัสประสบการณ์ของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ มีการปรับกิจกรรมและขั้นตอนการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับกับผู้เรียน มีบรรยากาศของการเรียนรู้ และสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน ผู้เรียนที่มีอายุการทำงานสูง ก็เอื้ออาทร กับ ผู้เรียนที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ส่วนผู้เรียนที่อายุน้อยหรือมีประสบการณ์น้อยกว่า ก็ให้ความเคารพ และฟังความคิดเห็นจากผู้ที่มีอายุสูงกว่า ทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม เห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่น ช่วยเสริมสมรรถนะในการประกอบอาชีพตัวแทนฯ”

วิทยากรประจำกลุ่มท่านที่ 3

“การบรรยายสลับชั้นด้วยกิจกรรม ช่วยทำให้ผู้เรียนไม่เบื่อหน่าย ได้รับการกระตุ้น ให้ค้นคว้า และหาคำตอบด้วยใบงานที่ได้รับ โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับผู้เรียนท่านอื่น

สร้างการเห็นคุณค่าในตัวผู้เรียน ความภูมิใจ พร้อมกับมีความสุขสนุกสนานไปพร้อมๆ กันด้วย การฝึกอบรมแบบนี้ อาจช่วยเป็นต้นแบบการฝึกอบรมให้กับตัวแทนประกันภัย เพราะช่วยสร้างให้เกิดสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนได้อย่างแท้จริง”

ความเห็นของกลุ่มทดลองมีดังต่อไปนี้

“กิจกรรมการแบ่งกลุ่มสนุกมากค่ะ และช่วยเสริมให้การเรียนรู้ไม่จำเป็นต้องเคร่งเครียด และนั่งฟังแต่การบรรยายอย่างเดียว”

“ตอนแรกๆ ก็อาย ไม่กล้าเข้าไปคุยกับเพื่อนเพราะไม่คุ้นเคย แต่การทำกิจกรรมกลุ่มทำให้รู้สึกสบายใจ กล้าเข้าไปพูดคุย และได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานกับคนอื่น ที่อยู่ในอาชีพเดียวกันด้วย”

2.7 แหล่งความรู้

วิทยากรหรือผู้อำนวยการความสะดวกในการเรียนรู้ มีความเห็นพ้องกับผู้เรียนในกลุ่มทดลองว่า ได้รับแนวทางในการค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งการเรียนรู้ ที่วิทยากรหรือผู้อำนวยการความสะดวกในการเรียนรู้แนะนำให้ ทำให้เมื่อเกิดคำถามในการปฏิบัติงาน หรือต้องการข้อมูลเกี่ยวกับ สมรรถนะต่างๆ ในการประกอบอาชีพ ตัวแทนประกันวินาศภัย สามารถไปค้นคว้า ได้ด้วยตนเองอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

วิทยากรประจำกลุ่มท่านที่ 2

“การฝึกอบรมครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ชัดเจน คือ การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ของตัวแทนประกันวินาศภัย ดังนั้นการฝึกอบรมในระยะเวลา จึงเป็นเพียงการเริ่มต้นเท่านั้น การจะมีสมรรถนะวิชาชีพอย่างแท้จริงและยั่งยืน ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต้องสามารถนำความรู้ไปต่อยอด พร้อมทั้งพัฒนาตัวเอง ให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้ และเป็นเรื่องสำคัญที่การฝึกอบรมครั้งนี้ ผู้สอน ควรต้องแนะนำแหล่งเรียนรู้ เพื่อเสริมสมรรถนะวิชาชีพอย่างยั่งยืน ด้วย”

วิทยากรประจำกลุ่มท่านที่ 2

“ได้มีการแนะนำแหล่งความรู้ จากทั้งห้องสมุด อาทิ ห้องสมุดสมาคมประกันวินาศภัย เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึง ห้องสมุดอื่นที่สามารถเข้าไปศึกษาหาความรู้ได้”

ความเห็นของกลุ่มทดลองมีดังต่อไปนี้

“เมื่อก่อนมีปัญหา มักจะโทรถามเข้าบริษัทประกันเลย แต่บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็อาจมีงานยุ่งอยู่ การที่ตัวแทนฯ ได้ทราบแหล่งเรียนรู้ที่สามารถเข้าไปศึกษาได้ด้วยตนเอง ก็จะช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ รวดเร็วกว่าขึ้นด้วย”

“ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เทคโนโลยี ที่เป็นแหล่งรวมความรู้ใหม่ๆ เข้าใจสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้มากขึ้น”

2.8 ด้านสภาพแวดล้อม

วิทยากรประจำกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกับผู้เข้าฝึกอบรมที่เห็นว่า สภาพแวดล้อมสำหรับโปรแกรมการฝึกอบรมมีความเหมาะสม มีบริเวณเพียงพอต่อการทำกิจกรรมการเรียนรู้ กลุ่ม บรรยายภาคการฝึกอบรมเป็นกันเอง สร้างความรู้สึกรู้สึกไว้วางใจ ให้เกียรติ และให้ความเคารพซึ่งกันและต่อเพื่อนร่วมฝึกอบรม

ดังคำสัมภาษณ์ของวิทยากรประจำกลุ่มคือ

“ผู้เข้าฝึกอบรมถึงจะเป็นวัยผู้ใหญ่ แต่ก็ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี อารมณ์ดี ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม สนุกสนาน ได้แลกเปลี่ยนทัศนะวิสัย อย่างเป็นกันเอง อาหารอร่อย ขนมก็อร่อย”

“ห้องฝึกอบรมสวยมาก ทันสมัย สบายตา สบายใจสำหรับผู้เข้าฝึกอบรม”

“การเดินทางสะดวก ไปมาง่าย แต่ค่อนข้างใช้เวลา เพราะ อยู่กลางใจเมื่อ รถติดไปสักนิด”

“สถานที่สร้างบรรยากาศการเรียนรู้”

ความเห็นของกลุ่มทดลองได้แก่

“สถานที่ดีมาก หาไม่ยาก อาหารอร่อย อยากมาฝึกอบรมที่อีก”

“มีห้องบริการอาหาร และเครื่องดื่มแยกต่างหาก ห้องน้ำ สะดวก ร่มรื่นสบายตา”

“บรรยากาศเป็นกันเอง ไม่น่าเบื่อ ห้องฝึกอบรม สวยงาม ทันสมัย มีที่จอดรถสะดวก”

“ผู้จัด เข้าใจเลือกสถานที่ ดีดี อากาศรอบนอกก็ร่มรื่น เดินออกไปพักผ่อนระหว่างพักได้ ไม่อึดอัด เพราะกว้างขวางสบายตา”

2.9 วัดและประเมินผล

วิทยากรประจำกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกับกลุ่มผู้เข้าฝึกอบรมว่า การประเมินผลที่ประกอบไปด้วย แบบทดสอบความรู้เรื่องการประกันวินาศภัย แบบวัดทักษะ แบบวัดทัศนคติ และแบบวัดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของตัวแทนประกันวินาศภัย มีความเหมาะสม

ดังคำสัมภาษณ์ของผู้สอนประจำกลุ่ม คือ

“แบบสอบถามไม่มากจนเกินไป มีความชัดเจน ตรงประเด็น ไม่กำกวม”

“การประเมินช่วยตรวจสอบทั้งผู้สอน และผู้เรียน และพบว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโปรแกรม”

“ผู้เรียนมักกลัวการทดสอบ แต่หากได้สร้างความคุ้นเคย สร้างความรู้สึกเป็นกันเอง และการเรียนการสอนเป็นไปอย่างไม่เคร่งเครียด แบบนี้ การสอบก็ทำให้ผู้เรียนรู้สึกได้ว่าการพัฒนามากยิ่งขึ้น ไม่ทำให้กลัวจนเครียด”

ความเห็นของกลุ่มทดลองได้แก่

“การทดสอบครอบคลุมเรื่องที่อบรม ทำให้วัดผลของผู้เรียนได้อย่างแท้จริง”

“ผู้เรียนมีส่วนร่วมด้วยในการประเมินทุกขั้นตอน”

“การประเมินผลจากโปรแกรม ไม่ทำให้เครียด เพราะตลอดเวลาที่ได้รับการอบรม ให้ความสนใจโดยตลอด แต่หากเป็นการบรรยายเพียงอย่างเดียว อาจจะใจลอยไม่ได้ฟังอย่างครบถ้วนได้”

โดยสรุป จากการสัมภาษณ์วิทยากร หรือผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ และกลุ่มทดลองเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุน ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นได้ผลดังนี้

ส่วนที่ 2 ปัจจัยสนับสนุนให้กับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยที่ได้พัฒนาขึ้น

ปัจจัยสนับสนุนให้กับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยที่ได้พัฒนาขึ้น ประกอบไปด้วย

1. ด้านกลุ่มผู้เข้าฝึกอบรม

วิทยากรประจำกลุ่มและผู้เข้าฝึกอบรมมีความเห็นร่วมกันว่า ผู้เข้าฝึกอบรมเป็นกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมอยู่ในวัยผู้ใหญ่ ที่มีประสบการณ์ทำงานที่หลากหลาย และมีอายุที่แตกต่างกัน ตลอดจน การศึกษา ระดับความรู้ ทักษะ และทัศนคติ กิจกรรมกลุ่มช่วยให้การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเชื่อมโยงทุกคนเข้าหากัน สร้างบรรยากาศที่ดี เข้าใจกันและกัน ถึงจะมีความแตกต่างกันในหลายด้าน ก็สามารถสร้างการร่วมมือ การทำงานเป็นทีม ให้การช่วยเหลือ และได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันได้ การประกันวินาศภัย เป็นการประกันความเสี่ยงให้กับผู้เอาประกันในทุกสาขาอาชีพ ต้องเข้าใจความเสี่ยงของผู้ที่ตัวแทนเข้าไปให้คำปรึกษาทางด้านประกันวินาศภัย ดังนั้นการเรียนรู้ทางด้านประกันวินาศภัยจึงต้องเรียนรู้ตลอดเวลา และตลอดชีวิต ผู้เรียนต้องสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และจากประสบการณ์ของตัวแทนอื่นๆ ในกลุ่มที่ได้ร่วมทำ

กิจกรรม จะช่วยให้การเรียนรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความคิดที่กว้างไกลกว่าเดิม ได้เห็นมุมมองที่แตกต่างออกไป การมีความรู้หรือประสบการณ์เดิมเป็นฐานอยู่ก็จะช่วยให้สามารถเชื่อมโยง และขยายแนวคิด รวมถึงต่อยอดให้เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่มีประโยชน์นำไปปฏิบัติให้และสร้างคุณค่าแก่สังคมได้

2. ด้านผู้สอนประจำกลุ่ม

วิทยากรควรมีบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้อย่างแท้จริง ให้คำปรึกษา แนะนำ และยังคงคอยกระตุ้นให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าของตนเองดึงศักยภาพของแต่ละคนออกมา และทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของโปรแกรมการฝึกอบรม วิทยากรควรศึกษากลุ่มเป้าหมาย มีการเตรียมตัวและมีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของโปรแกรมการฝึกอบรมเป็นอย่างดี รวมถึงกิจกรรมระหว่างการฝึกอบรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) สามารถเชื่อมโยงประสบการณ์ของแต่ละคน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังความเห็นของผู้เข้าอบรมที่ว่า ผู้สอนสามารถชี้แนะ นำแนวทางของการฝึกอบรม ได้อย่างไม่ติดขัด ทุกคนได้เรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ โดยไม่ต้องกลัวการเสียหน้า และกล้าแสดงออกได้อย่างเต็มที่

3. ด้านเนื้อหาสาระ

โปรแกรมควรมีเนื้อหาสาระที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีความเหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้าฝึกอบรมตลอดจนเหมาะสมระยะเวลาในการฝึกอบรม และมีเนื้อหาที่ได้รับ การตรวจสอบ มีการประเมินความต้องการในการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเตรียม เนื้อหาของโปรแกรมให้ตรงกับความต้องการการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมการอบรมที่จะช่วยให้ผู้เรียน เกิดความสนใจ และนำไปพัฒนาวิชาชีพตนเองได้อย่างแท้จริง ในเนื้อหา บรรจุไปด้วยสถานการณ์ และพื้นฐานความรู้ที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งได้ประมวลแล้วว่าเป็นหลัก สำคัญที่ต้องเรียนรู้ และเสริมสมรรถนะในวิชาชีพได้ โดยเฉพาะสถานการณ์ต่างๆ จะแสดงให้เห็น ถึงการนำความรู้ไปปฏิบัติอย่างป็นรูปธรรมได้

4. ด้านกิจกรรมการเรียนรู้

การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของ ตัวแทนประกันวินาศภัย ได้นำแนวคิด 12 ขั้นตอนของ Blank (1982) มาเป็นหลักในการพัฒนา โปรแกรม โดยกระบวนการในการฝึกอบรมได้ใช้ แนวคิดในการฝึกอบรม 6 ขั้นตอนของ Knowles (1975) เริ่มตั้งแต่ การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ วางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน วิเคราะห์ความ ต้องการในการเรียนรู้ กำหนดวัตถุประสงค์ ออกแบบแผนการเรียนรู้ ดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง พร้อมกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) ซึ่งประกอบไปด้วย การอภิปรายกลุ่มทั้งกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อย การแบ่งกลุ่มตามใบงาน การทำสัญญาการ

เรียนรู้ร่วมกัน กิจกรรมการเล่นเกมส์เพื่อสร้างความคุ้นเคย และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน โดยการลำดับกิจกรรมการเรียนรู้ ได้ดังนี้

1). เกมส์ กำหนดเกมส์ที่สร้างเป้าหมายให้ทีมต้องทำงานร่วมกัน แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียน และทัศนคติ พร้อมฝึกทักษะในการทำงานร่วมกัน โดยนำเกมส์มาใช้ตั้งแต่ ชั้นแรกของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อการทำควมรู้จักกัน สร้างให้เกิดบรรยากาศที่เป็นกันเอง มีความไว้วางใจ และเคารพซึ่งกันและกัน อาทิการแนะนำชื่อตัวเอง ตามลักษณะของสัตว์ที่ชอบ

2). การบรรยายแบบมีส่วนร่วม มีการสื่อสาร 2 ทาง ทั้งวิทยากรหรือผู้บรรยาย และผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยเน้นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อสร้างความเข้าใจเชิงลึก มีกรณีศึกษาจากประสบการณ์ของวิทยากรเป็นเครื่องมือในการบรรยายประกอบเนื้อหาความรู้ในการบรรยาย เพื่อสร้างน่าสนใจ น่าติดตาม ทำให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริง ระหว่างการฝึกอบรม เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลาง ฝึกการคิดต่อยอดด้วยตนเอง โดยผู้บรรยายต้องให้ความใส่ใจที่ความแตกต่างด้านพื้นฐานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละท่านด้วย ซึ่งจะให้ความใส่ใจ แนะนำ ช่วยเหลือกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีส่วนร่วมน้อย หรือ มีพื้นฐานที่น้อยกว่าผู้เข้ารับการอบรมท่านอื่น

3). การให้ใบงานที่ประกอบไปด้วยกรณีศึกษา และนำไปอภิปรายกลุ่ม เป็นการฝึกทักษะประกอบกับการนำประสบการณ์ที่หลากหลาย มาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้และทัศนคติในการทำงานในวิชาชีพซึ่งกันและกัน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมบางท่านอาจเพิ่งเริ่มเข้ามาเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย บางท่านอยู่ระหว่างการสอบเพื่อรับใบอนุญาต และบางท่านก็เป็นตัวแทนที่ทำงานด้านนี้จนประสบความสำเร็จ เมื่อนำโจทย์ในใบงานมาอภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้กัน โดยมีวิทยากรคอยให้การสนับสนุน คอยต่อยอดความรู้ใหม่กับนำความรู้เดิมมาใช้ในการตัดสินใจ และสังเคราะห์ในการตอบโจทย์ซึ่งนำไปสู่การนำไปใช้ในการประกอบวิชาชีพตัวแทนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากการอภิปรายในกลุ่มย่อยแล้ว จากนั้นนำผลการอภิปราย ไปอภิปรายต่อกลุ่มใหญ่เพื่อเกิดการเรียนรู้ในภาพรวม

4). การระดมสมอง เป็นการสร้างความรู้สึกร่วมในการสร้างทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีต่อวิชาชีพและสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจต้องพบ ในการทำงานเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย รวมถึงเป็นการฝึกทักษะอย่างมืออาชีพและสร้างประโยชน์ให้กับสังคมได้

5). กิจกรรมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง โดยใช้สัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract) เป็นการกระบวนกรนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่ให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเอง ต่อไป เพราะการประกันวินาศภัยจำเป็นต้องเรียนรู้ตลอดเวลา เพราะต้องเข้าไปรองรับความเสี่ยงต่อทุกสาขาอาชีพ การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เริ่มจากการ 1) กำหนดความต้องการการเรียนรู้ของ

ตนเอง ว่าต้องการความรู้ด้านใดบ้างในการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ 2) ฐานแห่งของการแสวงหา
ได้มาซึ่งข้อมูล 3) กำหนดวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม และปฏิบัติด้วยตนเอง 4) สามารถประเมินผล
การเรียนรู้ของตนเอง ซึ่งใช้สัญญาการเรียนรู้มาเป็นเครื่องมือในการค้นคว้าหาความรู้อย่างมี
ทิศทางและเป็นระบบ

5. แหล่งความรู้และสื่อการเรียนรู้

แหล่งสำหรับการแสวงหาความรู้ให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งได้รับการแนะนำ
จากวิทยากรผู้บรรยายได้ครบทุกด้าน ทั้งแหล่งพัฒนาความรู้ แหล่งพัฒนาทักษะเพิ่มเติม และ
จรรยาบรรณรวมถึงทัศนคติที่ส่งผลต่อการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย

สื่อการเรียนรู้ในปัจจุบันมีเทคโนโลยีสมัยใหม่ ช่วยให้การแสวงหาความรู้
สะดวกและง่ายมากขึ้น แต่อาจขึ้นอยู่กับทักษะการใช้เทคโนโลยีของแต่ละท่านที่มีวัย และความสนใจ
ที่แตกต่างกัน ดังนั้นวิทยากรจึงจำเป็นต้องช่วยแนะนำสื่อการเรียนรู้ทั้งในรูปแบบ อินเทอร์เน็ต
(Internet) เว็บไซต์ รายการวิทยุ โทรทัศน์ ที่เกี่ยวข้อง ห้องสมุดสมาคมประกันวินาศภัย สื่อการ
เรียนรู้เหล่านี้ควรต้องมีความทันสมัย สอดคล้องและสนับสนุนเนื้อหาการฝึกอบรมได้เป็นอย่างดี
ส่วนเอกสารและตำรา

วิทยากรที่มีความรู้เฉพาะทางทำให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาสมรรถนะในด้านนั้นๆ
อย่างแท้จริง ดังนั้นการมีสื่อความรู้ที่ตรงกับการฝึกอบรมของวิทยากรแต่ละท่านจะช่วยเสริมและ
ต่อยอดการเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่

6. ด้านสภาพแวดล้อม

กระบวนการจัดการฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะนั้น คำนี้ถึง
สภาพแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ ไม่มีการรบกวนจากภายนอก อุณหภูมิพอเหมาะ รูปแบบการ
นั่ง อุปกรณ์ที่ทันสมัยและแสงสว่างที่เพียงพอ มีบริเวณเพียงพอสำหรับการจัดกิจกรรมกลุ่ม มี
โสตทัศนูปกรณ์ ที่ใช้การได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอาหารและเครื่องดื่มเตรียมไว้พร้อมทั้งช่วงพัก
และช่วงอาหารกลางวัน

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปใช้เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพไปใช้
พบว่า มีปัญหาและอุปสรรค อยู่บ้าง แต่เป็นเพียงปัญหา และอุปสรรค ที่สามารถนำมาปรับปรุง
และแก้ไข ให้การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะในครั้งต่อไปนั้นมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอ
นำเสนอสิ่ง ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ฝึกอบรม

ถึงแม้สถานที่ในการจัดการฝึกอบรม จะทำให้ผู้เข้าอบรม และวิทยากรเดินทางมาได้อย่างสะดวก แต่ก็พบว่า บางท่านมาล่าช้ากว่ากำหนดการเริ่มฝึกอบรมในแต่ละวันเนื่องจากการจราจรที่ติดขัด สำหรับบางท่านที่ใช้รถยนต์ส่วนตัวมา

2. ปัญหาด้านแหล่งความรู้และสื่อการเรียนรู้

เอกสารและตำรา ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มักจะทำหายไปในช่วงระหว่างการทำฝึกอบรม เนื่องจากมีการจัดหลายวัน และห้องที่ใช้ฝึกอบรม อาจถูกขังด้วยการอบรมและสัมมนาอื่น จึงทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องนำเอกสารกลับบ้าน

3. ปัญหาด้านผู้เข้าฝึกอบรม

เนื่องจากผู้เข้าอบรมเป็นผู้ฝึกอบรมในวัยผู้ใหญ่ และมีภาระที่ต้องรับผิดชอบในหน้าที่การงานระหว่างวัน จึงมีผู้เข้าอบรมบางท่านขอออกไปธุระ นอกสถานที่แล้วกลับเข้ามา ทำให้การอบรมไม่ต่อเนื่อง อาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยถึงแม้จะมีความเป็นอิสระสูง แต่ก็ต้องคอยให้บริการกับผู้เอาประกันวินาศภัยตลอดเวลา โดยเฉพาะเมื่อเวลาที่ผู้เอาประกันเกิดความเดือดร้อน และต้องการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากกรมธรรม์ การฝึกอบรมจึงอาจต้องถูกรบกวนจากหน้าที่การงานได้

ส่วนที่ 4 ผลการพัฒนาโปรแกรมที่ได้จากการทดลอง และจากการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยไปใช้

จากการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้ ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่ผู้วิจัยค้นพบจากการทดลอง โดยมีประเด็นหลักได้แก่ โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้น ผลของโปรแกรมและปัจจัยที่มีผลในการพัฒนาสมรรถนะของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ใต้องค์ความรู้ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ที่ผู้วิจัยสร้างอย่างเป็นระบบภายใต้กรอบแนวคิดในการพัฒนาโปรแกรมของ Blank (1981)

1.1 แนวคิดการพัฒนาโปรแกรมได้ใช้แนวคิดของการพัฒนาโปรแกรมตามแบบจำลองการเรียนรู้เชิงสมรรถนะ (Generic Competency Based Model) มี 12 ขั้นตอนได้แก่ 1) กำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของหน้าที่ 2) การกำหนดพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นของผู้เรียน 3) กำหนดและตรวจสอบหน้าที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง 4) วิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำและ

ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน 5) การเขียนเป้าหมายปลายทางในการปฏิบัติงาน 6) การจัดเรียงลำดับงานและเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงาน 7) การพัฒนาแบบทดสอบวัดผลงานภาคปฏิบัติ 8) การเขียนแบบทดสอบ 9) การพัฒนาแผนแนวทางการเรียนรู้ 10) การทดสอบ ทดลอง และปรับปรุงแผนการเรียนรู้ 11) การพัฒนาระบบการบริหารงานการเรียนรู้ 12) การนำแผนการเรียนรู้ไปใช้จริงและประเมินผล

1.2 แนวคิดที่นำมาใช้ในการจัดการฝึกอบรมสำหรับกลุ่มทดลอง เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย คือแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-directed learning) 6 ขั้นตอนของ Knowles (1975) ได้แก่ 1) การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ไม่เป็นทางการ เคารพซึ่งกันและกัน หาข้อตกลงร่วมกัน ร่วมมือกัน สนับสนุนซึ่งกันและกัน 2) การจัดโครงสร้างหรือกลไกการวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน 3) การวิเคราะห์ หรือ วินิจฉัยความต้องการการเรียนรู้ ของผู้เรียน 4) การกำหนดวัตถุประสงค์ หรือ การกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ แลเนื้อหาที่สนองต่อความต้องการการเรียนรู้ของผู้เรียน 5) การออกแบบเพื่อการเรียนรู้ของผู้เรียน เป็นการออกแบบแผนการเรียนรู้ เช่น โครงการการเรียนรู้ สัญญาแห่งการเรียนรู้ (Learning Contract) ซึ่ง สะท้อนถึงความหมายของความพร้อมในการเรียนรู้ 6. การดำเนินการให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ ด้วยวิธีการและสื่ออุปกรณ์ที่เหมาะสม เป็นดำเนินกิจกรรมในการเรียนรู้ โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่างอิสระการเรียนรู้จากประสบการณ์

1.3 ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับการฝึกอบรม ได้ใช้แนวคิดในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม ที่มีประสบการณ์ที่หลากหลาย และมีความเชี่ยวชาญ ในกรรมธรรมที่แตกต่างกัน ได้มีโอกาส และเปลี่ยนเรียนรู้ ในทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ เพื่อพัฒนาสมรรถนะอย่างแท้จริง โดยมีวิทยากรหรือผู้อำนวยการความสะดวกในการเรียนรู้ คอยให้การแนะนำ โดยกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มสำหรับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนั้นประกอบด้วย 1) เกมส์ กำหนดเกมส์ที่สร้างเป้าหมายให้ทีมต้องทำงานร่วมกัน แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียน และทัศนคติ พร้อมฝึกทักษะในการทำงานร่วมกัน โดยนำเกมส์มาใช้ตั้งแต่ขั้นแรกของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อการทำความรู้จักกัน สร้างให้เกิดบรรยากาศที่เป็นกันเอง มีความไว้วางใจ และเคารพซึ่งกันและกัน อาทิการแนะนำชื่อตัวเอง ตามลักษณะของสัตว์ที่ชอบ 2) การบรรยายแบบมีส่วนร่วม มีการสื่อสาร 2 ทาง ทั้งวิทยากรหรือผู้บรรยายและผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยเน้นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อสร้างความเข้าใจเชิงลึก มีกรณีศึกษาจากประสบการณ์ของวิทยากรเป็นเครื่องมือในการบรรยาย ประกอบเนื้อหาความรู้ในการบรรยาย เพื่อสร้างน่าสนใจ น่าติดตาม ทำให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริง ระหว่างการฝึกอบรมเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลาง ฝึกการคิดต่อยอดด้วย

ตนเอง โดยผู้บรรยายต้องให้ความสนใจที่ความแตกต่างด้านพื้นฐานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละท่านด้วย ซึ่งจะให้ความสนใจ แนะนำ ช่วยเหลือกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีส่วนร่วมน้อย หรือ มีพื้นฐานที่น้อยกว่าผู้เข้าฝึกอบรมท่านอื่น 3) การให้ใบงานที่ประกอบไปด้วยกรณีศึกษา และนำไปอภิปรายกลุ่ม เป็นการฝึกทักษะประกอบการนำประสบการณ์ที่หลากหลาย มาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้และทัศนคติในการทำงานในวิชาชีพซึ่งกันและกัน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมบางท่านอาจเพิ่งเริ่มเข้ามาเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย บางท่านอยู่ระหว่างการสอบเพื่อรับใบอนุญาต และบางท่านก็เป็นตัวแทนที่ทำงานด้านนี้จนประสบความสำเร็จ เมื่อนำโจทย์ในใบงานมาอภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้กัน โดยมีวิทยากรคอยให้การสนับสนุน คอยต่อยอดความรู้ใหม่กับนำความรู้เดิมมาใช้ในการตัดสินใจ และสังเคราะห์ในการตอบโจทย์ซึ่งนำไปสู่การนำไปใช้ในการประกอบวิชาชีพตัวแทนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากการอภิปรายในกลุ่มย่อยแล้ว จากนั้นนำผลการอภิปราย ไปอภิปรายต่อกลุ่มใหญ่เพื่อเกิดการเรียนรู้ในภาพรวม 4) บทบาทสมมุติ เป็นการสร้างความรู้สึกร่วมในการสร้างทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีต่อวิชาชีพและสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจต้องพบ ในการทำงานเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย รวมถึงเป็นการฝึกทักษะอย่างมืออาชีพและสร้างประโยชน์ให้กับสังคมได้ 5) กิจกรรมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง โดยใช้สัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract) เป็นการกระบวนกรนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่ให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเอง ต่อไป เพราะการประกันวินาศภัยจำเป็นต้องเรียนรู้ตลอดเวลา เพราะต้องเข้าไปรองรับความเสี่ยงต่อทุกสาขาอาชีพ การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เริ่มจากการ 1. กำหนดความต้องการการเรียนรู้ของตนเอง ว่าต้องการความรู้ด้านใดบ้างในการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ 2. รู้แหล่งของการแสวงให้ได้มาซึ่งข้อมูล 3. กำหนดวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม และปฏิบัติด้วยตนเอง 4. สามารถประเมินผลการเรียนรู้ของตนเอง ซึ่งใช้สัญญาการเรียนรู้มาเป็นเครื่องมือในการค้นคว้าหาความรู้อย่างมีทิศทางและเป็นระบบ

2. ผลของโปรแกรมต่อการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย จากการนำโปรแกรมไปทดลองใช้ พบว่าโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะของตัวแทนประกันวินาศภัยโดยใช้แนวคิด ตามแบบจำลองการเรียนรู้เชิงสมรรถนะ (Generic Competency Based Model) ของ Blank (1982) และในการทดลองการฝึกอบรม ได้ใช้แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self -directed learning) ประกอบกับกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) สามารถส่งผลให้ตัวแทนประกันวินาศภัยที่เข้าร่วมโปรแกรม ได้รับการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพในทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย และภาพรวมของธุรกิจประกันภัย ด้านทักษะการขาย การรู้จักลูกค้าและการให้คำแนะนำด้านประกันวินาศภัย ด้านทัศนคติของการมีจรรยาบรรณจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการ

ให้บริการ และสมรรถนะในด้านการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองเพิ่มมากขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่าประเมินหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปแล้ว 1 เดือน พบว่าโปรแกรมส่งผลให้ตัวแทนประกันวินาศภัยมีสมรรถนะวิชาชีพและการนำไปใช้ปฏิบัติในการประกอบอาชีพอย่างต่อเนื่อง

3. ปัจจัยที่มีผลให้ตัวแทนประกันวินาศภัยพัฒนาสมรรถนะในวิชาชีพ และสมรรถนะในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองหลังจากได้เข้าร่วมการพัฒนาเชิงสมรรถนะ โดยสามารถประเมินได้จากผู้ทำงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัยและผู้เข้าอบรม

3.1 ปัจจัยที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ตัวแทนประกันวินาศภัยได้นั้น กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต้องมีแรงจูงใจในการนำประโยชน์ที่จะได้รับการฝึกอบรมไปใช้พัฒนาตนเอง และงานของตนเองได้ (Motivation to learn) ความพร้อมในการเรียนรู้ (Readiness to learn) มีสติ สมาธิ (Concentration) จดจ่อในเรื่องที่จะศึกษากิจกรรม มีประสบการณ์เดิมอยู่บ้างและหลากหลาย มีส่วนร่วมในกิจกรรมและพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนประสบการณ์

3.2 ปัจจัยที่ทำให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

3.3 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจในการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และได้รับโอกาสในการใช้ความรู้

3.2 ปัจจัยจากโปรแกรม ได้แก่ แหล่งการเรียนรู้ได้แก่ประสบการณ์ของวิทยากร และใบงานในคู่มือการฝึกอบรม ที่นำมาใช้ในการตอบคำถามในใบรายงาน วิทยากรคอยที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือและสนับสนุนโดยการเสริมแรงด้านบวก และกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group)

3.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม

3.4 ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ การให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูล ให้เวลาในการค้นคว้าและแสวงหาความรู้ และจัดสรรแหล่งเรียนรู้ที่มี ตำรา เอกสาร ที่ทันสมัยที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย 2. เพื่อพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย 3. เพื่อศึกษาผลของการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นไปใช้และเปรียบเทียบการพัฒนาทางวิชาชีพระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะกับกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมตามปกติ 4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้โดย การดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

การดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเป็น 4 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 การดำเนินการศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย รวมถึงเป็นข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

ระยะที่ 2 การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยโดยใช้แนวคิดโปรแกรมการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นจาก แนวคิดของ Blank (1982) 12 ขั้นตอน มาดำเนินการดังนี้

1. กำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของหน้าที่
2. การกำหนดพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นของผู้เรียน
3. กำหนดและตรวจสอบหน้าที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
4. วิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
5. การเขียนเป้าหมายปลายทางในการปฏิบัติงาน
6. การจัดเรียงลำดับงานและเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงาน
7. การพัฒนาแบบทดสอบวัดผลงานภาคปฏิบัติ
8. การเขียนแบบทดสอบ
9. การพัฒนาแผนแนวทางการเรียนรู้

10. การทดสอบ ทดลองการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะและปรับปรุงแผนการเรียนรู้
11. การพัฒนาระบบการบริหารงานการเรียนรู้
12. การนำแผนการเรียนรู้ไปใช้จริงและประเมินผล

ระยะที่ 3 การทดลองใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ สำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย

ระยะที่ 4 วิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับการ นำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปทดลองใช้ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนนี้เป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะให้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

ผลการศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยรวมถึงข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

1.1 ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านดูแลตัวแทนบริษัทประกันวินาศภัย เพื่อศึกษาสมรรถนะของตัวแทนประกันวินาศภัย เกี่ยวกับลักษณะหน้าที่ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติและความถนัดที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย และตัวแทนประกันวินาศภัยที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันวินาศภัยอยู่มากกว่า 5 ปี และจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยปฏิบัติงานในบริษัทประกันวินาศภัย มีประสบการณ์เข้ารับการอบรมด้านการประกันวินาศภัย เป็นหลักสูตรระยะสั้น ตั้งแต่ 2-5 วันขึ้นไป

1.2 ผู้วิจัยได้นำกรอบการฝึกอบรมเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มาเป็นกรอบสมรรถนะวิชาชีพ และสมรรถนะของตัวแทนประกันวินาศภัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นโดยการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านดูแลตัวแทนบริษัทประกันวินาศภัยเพื่อศึกษาลักษณะหน้าที่ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติและความถนัดที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย และหลังจากนั้นได้สำรวจความคิดเห็นของตัวแทนประกันวินาศภัย เพื่อตรวจสอบข้อมูลเพื่อกำหนดสมรรถนะพบว่าผลการวิเคราะห์และประมวลผลจากแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามความคิดเห็น ได้

สมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ในด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติเกี่ยวกับวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้านหลัก ดังต่อไปนี้ 1. ด้านความรู้ เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย 2. ความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย และสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย 3. ด้านทักษะแนวทางปฏิบัติในการขาย และการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย 4. ด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ โดยที่คะแนนเฉลี่ยความของสมรรถนะที่ต้องปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์มากและสภาพสมรรถนะตามความเป็นจริงอยู่ในเกณฑ์ปานกลางเมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยระหว่างความต้องการและสภาพจริง ทั้งรายด้านและรายข้อคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อ โดยที่สมรรถนะที่ต้องการปฏิบัติมากที่สุด 2 อันดับแรกได้ผลดังนี้ อันดับแรก คือ สมรรถนะทางด้านทักษะด้านแนวทางปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย ส่วนอันดับที่สอง คือ สมรรถนะทางด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ ในกลุ่มทักษะด้านแนวทางปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย ประกอบไปด้วย ทักษะการติดต่อสื่อสาร ทักษะในการทำความเข้าใจและรู้จักในความเสียหายของลูกค้า ทักษะในการเสนอขายตามข้อกำหนดของภาครัฐและบริษัทประกันภัยที่ตนสังกัด ในกลุ่มสมรรถนะด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ ประกอบไปด้วย ทัศนคติในการรักษาจรรยาบรรณ ด้วยการประพฤติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ทุจริตทางด้านการเงิน และผิดหรือขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม เต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจ ช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ประสานงาน อำนวยความสะดวก โดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้าง ตั้งแต่การรับโอนความเสียหาย การบริการเรียกร้องความเสียหาย และการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ดำรงตนให้ปรากฏเป็นที่ประจักษ์ ได้รับการยอมรับจากบุคลากรร่วมวิชาชีพ สาธารณชนและเป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาเกียรติภูมิ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง ในฐานะตัวแทนที่ดี เพื่อส่งเสริมวิชาชีพประกันวินาศภัย

1.3 สมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของตัวแทนประกันวินาศภัยที่ได้รับจากโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ พบว่ามีการพัฒนาสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง โดยคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของตัวแทนประกันวินาศภัยที่ได้รับจากโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ พลังการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกๆ ด้าน พบว่าการพัฒนาสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของกลุ่มทดลองอยู่ในเกณฑ์มาก

2. ผลการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ของตัวแทนประกันวินาศภัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยดำเนินการพัฒนาโปรแกรมตามแนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ของ Blank (1982) และนำแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง Knowles (1975) มาใช้ในขั้นตอนการฝึกอบรม ร่วมกับกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) โดยมีการดำเนินการที่สอดคล้องกับแนวคิด 12 ขั้นตอนของ Blank (1982) ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของอาชีพ (Identify and Describe Specific Occupation) ตัวแทนประกันวินาศภัยคือ ผู้ชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันวินาศภัยกับบริษัทประกันวินาศภัยที่ตนสังกัด เป็นผู้ให้ความรู้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย ซึ่งมีลักษณะของอาชีพ ดังนี้

- นำเสนอขายกรมธรรม์ที่เหมาะสมกับลูกค้า และถูกต้องตามกฎหมาย
- การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย
- เมื่อขายสินค้าหรือกรมธรรม์ไปแล้วต้องคอยดูแลและให้บริการเมื่อมีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากผู้เอาประกันภัย
- มีทัศนคติที่ดีในวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยและรักการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 2. กำหนดพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นของผู้เรียน (Identify Essential Student Prerequisites) เพื่อเป็นการประกันความสำเร็จในการเรียนรู้ และช่วยให้ผู้เรียนได้รับโปรแกรมที่เหมาะสมกับตนเอง ได้มีการกำหนดความรู้พื้นฐานของเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ไว้ดังนี้

- มีความรู้ขั้นต้นตำมัยมปลายหรือเทียบเท่า
- มีประสบการณ์ด้านการขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัย
- มีประสบการณ์ด้านการให้คำแนะนำเกี่ยวกับด้านการประกันวินาศภัย
- เคยได้รับการศึกษาวิชาประกันวินาศภัยจาก บริษัทประกันวินาศภัยสถาบันการศึกษาที่ นายทะเบียนประกาศกำหนดหรือความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยได้ตามหลักสูตรและวิธีการที่นายทะเบียนประกาศ

ขั้นตอนที่ 3. กำหนดและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติจริงในงาน (Identify and Verify Job Tasks) ผลจากการสำรวจ พบว่าหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติจริงในงาน มีดังนี้

- การแนะนำตัว

- การแนะนำบริษัทประกันวินาศภัย
- การรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้เอาประกันภัยหรือลูกค้า
- การนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัท
- รายละเอียดแบบกรมธรรม์ประกันภัย
- จัดทำใบคำขอเอาประกันภัย
- พิจารณาการรับประกันภัย
- ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย
- การช่วยเหลือให้บริการในการกรอกเอกสารและช่องทางในการเรียกร้องค่าสินไหม

ทดแทน

ขั้นตอนที่ 4. วิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำและความรู้ที่จำเป็นของงาน (Analyze Job Task and Necessary Knowledge Tasks) ผลจากการวิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำประกอบไปด้วย

1. การแนะนำตัว
 - ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
 - เลขที่ใบอนุญาต หนังสือมอบอำนาจจากบริษัท
2. การแนะนำบริษัทประกันวินาศภัย
 - ข้อมูลบริษัท
 - ข้อมูลฐานะของบริษัท เงินกองทุน ผลการดำเนินงาน ส่วนแบ่งการตลาด
 - การรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้เอาประกันภัยหรือลูกค้า ชื่อ-นามสกุล ผู้เอาประกันภัย / การติดต่อ เช่น อาชีพ, อายุ รายละเอียดของทรัพย์สิน/บุคคล ที่ต้องการทำประกันภัย ประเภทการประกันภัย ลักษณะความคุ้มครองที่ผู้เอาประกันภัยต้องการ ความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ประกันภัยที่มีผลบังคับ
3. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัท
 - การประกันอัคคีภัย การประกันภัยสุขภาพ และอุบัติเหตุส่วนบุคคล
 - การประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง
4. รายละเอียดแบบกรมธรรม์ประกันภัย
 - ความคุ้มครอง ข้อยกเว้นและเงื่อนไขสำคัญ

- จำนวนเงินเอาประกันภัย จำนวนเบี้ยประกันภัย และระยะเวลาประกันภัย (วันที่เริ่มต้น-สิ้นสุดความคุ้มครอง) ที่ผู้เอาประกันภัยตกลงทำประกันภัย

5. จัดทำใบคำขอเอาประกันภัย

- อธิบายการกรอกใบคำขอเอาประกันภัย
- ตัวแทน กรอกใบคำขอให้ผู้เอาประกันภัยเพื่อส่งให้บริษัทพิจารณารับประกันภัย

6. พิจารณาการรับประกันภัย

- กรณีตัวแทนไม่สามารถพิจารณารับประกันภัยได้เองเนื่องจากการรับประกันภัยดังกล่าว ต้องใช้ปัจจัยอื่นในการพิจารณา เช่น การประกันอัคคีภัย หรือการประกันภัยความเสี่ยงภัยทรัพย์สินรายใหญ่ ต้องมีการสำรวจการรับประกันภัยต่อ เป็นต้น

7. ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย

- รับเบี้ยประกันภัยตามระยะเวลา / เงื่อนไข

8. แนะนำและให้บริการเมื่อลูกค้ามีเหตุที่ต้องการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

ผลจากการวิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำข้างต้นทำให้ตัวแทนประกันวินาศภัยควรมีความรู้ที่จำเป็นของงาน 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย
- 2) ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย
- 3) ด้านแนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จักลูกค้าและการให้คำแนะนำด้านประกันวินาศภัย
- 4) ด้านทัศนคติและจรรยาบรรณ ที่ดีในการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 5. การเขียนเป้าหมายปลายทางในการปฏิบัติงาน (Write Terminal Performance Objectives) ผลลัพธ์สุดท้ายที่แสดงว่างานนั้นบรรลุผล

- ปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย
- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย
- การเสนอขายกรมธรรม์ในแต่ละประเภท
- ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถขายกรมธรรม์ได้
- ผู้เอาประกันภัยได้รับมอบกรมธรรม์
- ผู้เอาประกันภัยได้รับความคุ้มครองตามความเสี่ยง
- ให้บริการในขณะที่ผู้เอาประกันภัยต้องการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

- ผู้เอาประกันภัยสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้ตามความเสี่ยงที่ได้ระบุไว้แต่ต้น เมื่อตัวแทนนำกรมธรรม์ไปเสนอขาย

ขั้นตอนที่ 6. การจัดเรียงลำดับงานและเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงาน (Sequence Tasks and Terminal Performance Objectives) จากข้อมูลในขั้นตอนที่ 5 หลังจากผู้วิจัยระบุเป้าหมายสุดท้ายของผลงานที่ต้องการได้แล้ว ผู้วิจัยได้เรียงลำดับรายการต่างๆ เพื่อให้แน่ใจว่างานในแต่ละรายการจะดำเนินไปได้อย่างไม่ติดขัด โดยเฉพาะหน้าที่ที่จำเป็นต้องเรียนรู้ก่อนหน้าที่ที่อื่น ซึ่งผลของการเรียงลำดับเป็นดังนี้

1. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย
2. การเสนอขายกรมธรรม์ในแต่ละประเภท
3. ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถขายกรมธรรม์ได้
4. ผู้เอาประกันภัยได้รับมอบกรมธรรม์
5. ผู้เอาประกันภัยได้รับความคุ้มครองตามความเสี่ยง
6. ผู้เอาประกันภัยสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้ตามความเสี่ยงที่ได้ระบุไว้แต่ต้น เมื่อตัวแทนนำกรมธรรม์ไปเสนอขาย

7. ติดตามความคืบหน้าหรือข้อมูลการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับความเสี่ยงของลูกค้า คอยบริการและให้คำแนะนำ

ขั้นตอนที่ 7 การพัฒนาแบบวัดผลงานภาคปฏิบัติ (Develop Performance Tests) แบบวัดภาคปฏิบัติได้พัฒนาจากที่พัฒนาจากเป้าหมายปลายทางในขั้นตอนที่ 5 โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบวัดผลงานภาคปฏิบัติของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ประกอบไปด้วย

- แบบวัดทักษะในการประกอบวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ประกอบไปด้วยแบบวัดจาก หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่องแนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จักลูกค้าและการให้คำแนะนำด้านประกันวินาศภัย

- แบบวัดทัศนคติ เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพประกันวินาศภัย ประกอบไปด้วยแบบวัดจาก หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เรื่องทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดี ในการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 8 การเขียนแบบทดสอบ (Develop Written Tests) ในการพัฒนาแบบทดสอบในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ทำให้ได้แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ประกอบไปด้วยเนื้อหาวิชาความรู้จากหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 และ 2 ในโปรแกรมการฝึกอบรม ดังนี้

- แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ประกอบไปด้วย แบบทดสอบความรู้จาก หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ด้านกฎหมาย

ขั้นตอนที่ 9 การพัฒนาแผนแนวทางการเรียนรู้ (Develop Draft of learning guides) ตามแผนแนวทางการเรียนรู้จะมีชุดคู่มือการเรียนรู้ ในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ผู้วิจัย ได้พัฒนาขึ้นจาก จากข้อมูลการคู่มือการเรียนรู้ของ Blank (1982) เกิดเป็นองค์ประกอบของคู่มือการเรียนรู้ เพื่อประกอบโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้พัฒนาขึ้นดังนี้

1. เป้าหมาย
2. วัตถุประสงค์
3. กลุ่มเป้าหมาย
4. หลักสูตรและเนื้อหา
5. สื่อการเรียนการสอน
6. กิจกรรมการเรียนรู้
7. แหล่งความรู้
8. สภาพแวดล้อม
9. การวัดและการประเมินผล

ขั้นตอนที่ 10 การทดสอบ ทดลองและปรับปรุงแผนการเรียนรู้ (Try Out, Field Test, and Revise Learning Guide) ผู้วิจัยได้นำคู่มือการเรียนรู้ที่ได้จากขั้นตอนที่ 9 ไปทดลองกับผู้เรียน 1-2 คนก่อน โดยให้อ่านและทำความเข้าใจ เพื่อนำมาปรับปรุงคู่มือการฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ต่อจากนั้นจะมีการนำให้ผู้เรียนกลุ่มเล็กอ่าน แล้วขอคำแนะนำ เพื่อดูว่า ความต้องการการเรียนรู้นั้นๆ ได้รับการตอบสนองหรือไม่ โดยการประเมินร่วมกันจากหลักฐาน ความรู้ที่รวบรวมด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 11 การพัฒนาระบบการบริหารงานการเรียนรู้ (Develop System of Manage Learning) ผู้วิจัยได้ออกแบบตารางการจัดกิจกรรม ที่ผ่านการจัดการระบบในเรื่องของแผนและโปรแกรมการเรียนการสอนแก่ผู้เรียนเช่น การใช้ตารางแผนงาน ตารางเรียน ใบงาน แบบระเบียบ เพื่อเป็นการเก็บข้อมูล ความก้าวหน้า ความเชี่ยวชาญ จากการเรียนรู้ และนำไปตัดสินและ ประเมินผลของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะต่อไป นอกจากนี้การจัดเตรียมความพร้อมของ สภาพแวดล้อมทั่วไปทางกายภาพก็ช่วยให้เกิดผลโดยตรงต่อการเรียนรู้ได้ ดังนั้นผลของการ

ประเมินในส่วนนี้ผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์ ร่วมกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำไปโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปใช้ด้วย

ขั้นตอนที่ 12 การนำแผนการเรียนรู้ไปใช้จริงและประเมินผล (Implement and Evaluate Training Programs) ในขั้นนี้คือการพัฒนาแผนการเรียนรู้ หรือ โปรแกรมไปปฏิบัติจริง ซึ่งจะต้องขึ้นอยู่กับธรรมชาติของโปรแกรมและลักษณะขององค์กรที่จะนำไปใช้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะได้ถูกออกแบบมาเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ที่สังกัดอยู่กับบริษัทประกันภัย โดยดำเนินการตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ก่อนจะนำไปใช้ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้องค์ประกอบการเรียนรู้จาก ข้อมูล เช่นเดียวในขั้นตอนต่างๆ ดังที่กล่าวมาแล้ว รวมทั้งขั้นตอนในการดำเนินการและการประเมินผลโปรแกรมนี้ด้วย ซึ่งจะประเมินทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่ต้องการ

ในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปปฏิบัติหรือดำเนินการทดลอง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ Knowles (1975) และกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม มาประกอบในขั้นตอนการนำแผนการเรียนรู้ไปใช้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างบรรยากาศอย่างไม่เป็นทางการ เคารพซึ่งกันและกัน และเริ่มนำเข้าสู่การเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 2 สร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้โดยร่วมกันตัดสินใจโดยสัญญาแห่งการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 3 วินิจฉัยความต้องการการเรียนรู้ โดยการประเมินร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 4 ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการเรียนรู้ประจำหน่วยการเรียนรู้ ในแต่ละหน่วยสำหรับการเป็นตัวแทน

ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบแผนการเรียนรู้ร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่างอิสระการเรียนรู้จากประสบการณ์และผู้เรียนดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามสัญญาการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 7 การประเมินผลการเรียนรู้และวิเคราะห์ผลการเรียนรู้

โดยกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มที่นำมาใช้ในแต่ละขั้นตอนของการฝึกอบรมประกอบไปด้วย กิจกรรมแบบกลุ่มย่อย (Small Group) การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) การทำโครงการเป็นกลุ่ม (Group Project) เพื่อนสอนเพื่อน (Peer Teaching) การสอนแบบบัทซ์กรุ๊ป (Buzz

Group) การระดมสมอง (Brain Storming) เกม (Game) การศึกษาด้วยตัวเอง (Self-Directed Learning) มีการทำงานโดยอิสระและสุดท้ายมีการอภิปรายทั้งชั้น (Class Discussion)

สำหรับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ซึ่งมีองค์ประกอบ คือ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย หลักสูตรและเนื้อหา สื่อการเรียนการสอน กิจกรรมในการฝึกอบรม แหล่งความรู้ สภาพแวดล้อม การวัดและการประเมินผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เป้าหมาย คือ พัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาวิชาชีพ ตัวแทนประกันวินาศภัย

2. วัตถุประสงค์ เพื่อให้ตัวแทนประกันวินาศภัย ที่เข้าร่วมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ มีสมรรถนะวิชาชีพ ที่ประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ ทักษะคิด และความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

3. กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในวัยผู้ใหญ่ที่ประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย และได้รับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย และผู้ที่ต้องการจะเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย ที่มีประสบการณ์ ความรู้พื้นฐาน และระดับการศึกษาที่ต่างกัน โดยมีวิทยากรเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ (Facilitator) ซึ่งมีความรู้และความเข้าใจในการประกันวินาศภัย มีประสบการณ์ และความเข้าใจในกลุ่มเป้าหมาย และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป

4. หลักสูตรและเนื้อหา แบ่งเป็น 4 หน่วยการเรียนรู้ ที่เกิดจากสมรรถนะวิชาชีพ ตัวแทนประกันวินาศภัยในด้าน ความรู้ ทักษะ และทักษะคิด ได้แก่ หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 คือ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 คือ ความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 คือ ทักษะ ในการขาย และการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 คือ ทักษะคิดและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ

5. สื่อการเรียนรู้ คือ เอกสารประกอบการเรียนรู้ ซึ่งเป็นคู่มือการเรียนรู้ ที่นำเนื้อหา มาจากคู่มือการฝึกอบรมตัวแทนประกันวินาศภัย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สื่อภาพยนตร์ และภาพนิ่งจากสไลด์ โสตทัศนอุปกรณ์ เสียงเพลง คลิปบอร์ด ตำราที่เกี่ยวข้องและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น ตัวอย่างกรมธรรม์ ใบคำขอ ใบสลักหลัง

6. กิจกรรมการเรียนรู้ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การสร้างบรรยากาศอย่างไม่เป็นทางการ เคารพซึ่งกันและกัน และเริ่มนำเข้าสู่การเรียนรู้ ขั้นตอนที่ 2 สร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้โดยร่วมกันตัดสินใจ ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ โดยการ

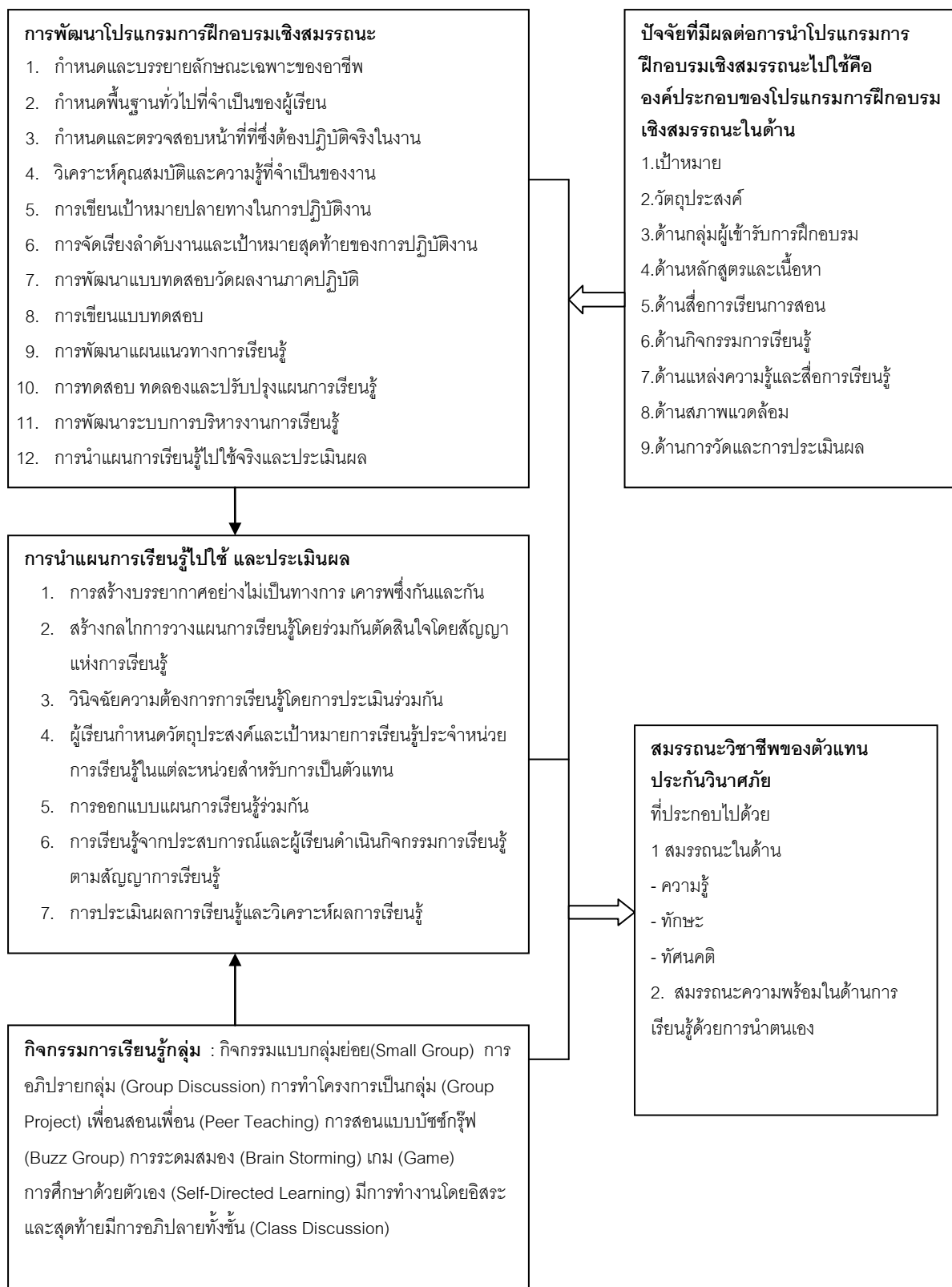
ประเมินร่วมกัน ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์และสร้างเป้าหมายการเรียนรู้โดยการพิจารณาร่วมกัน ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบแผนการเรียนรู้ โดยสัญญาแห่งการเรียนรู้ และรูปแบบกิจกรรมในการฝึกอบรม ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่างอิสระการเรียนรู้จากประสบการณ์และผู้เรียนดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามสัญญาการเรียนรู้ มีการทดสอบและประเมินการเรียนรู้ด้วยตนเองในทุกขั้นตอน โดยทุกขั้นตอนได้แทรกการทำกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์สำหรับผู้เข้าอบรมที่มีวัย และพื้นฐานที่ต่างกัน

7. แหล่งความรู้ ซึ่งได้รับการแนะนำจากในคู่มือการเรียนรู้และผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ คือ ห้องสมุดสมาคมประกันวินาศภัย ห้องสมุดประจำบริษัทประกันภัย ที่มีตำราทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และข้อมูลจากเว็บไซต์ คอมพิวเตอร์ที่มีการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Internet) เพื่อให้ผู้เรียนเข้าไปสืบค้นข้อมูลได้ และสามารถพิมพ์ และถ่ายงานได้

8. สภาพแวดล้อม สถานที่จัดอบรม สะอาด มีบรรยากาศที่ดี ขนาดพอเหมาะกับจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม ไม่มีเสียงรบกวนจากด้านนอก อุณหภูมิเหมาะสมไม่เย็นหรือร้อนจนเกินไป สถานที่จัดอบรมสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อให้เข้ากับกิจกรรมเรียนรู้กลุ่มได้ มีอาหารและเครื่องดื่มในระหว่างพักและระหว่างวัน

9. การวัดและประเมินผล การประเมินผลก่อนการอบรมและหลังการอบรมด้วยแบบวัดความรู้ ของตัวแทนประกันวินาศภัย ประกอบด้วย แบบทดสอบความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย แบบทดสอบความรู้เรื่อง ภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย แบบวัดทักษะด้านแนวทางปฏิบัติและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย แบบวัดทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ และแบบประเมินสมรรถนะความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

ภาพที่ 5.1 โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกัน
วินาศภัย



3. ผลการทดลองใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

ผลการวัดสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยหลังการทดลองได้ผลดังนี้

3.1 ข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มทดลอง เป็นเพศชาย ร้อยละ 38.24 และเพศหญิง ร้อยละ 61.76 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และส่วนใหญ่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับด้านการประกันวินาศภัย

3.2 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย

3.2.1 ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย และความรู้ในภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย และสาระสำคัญของ การประกันวินาศภัย ก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่กลุ่มทดลองหลังเข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นไปตามสมมติที่ตั้งไว้

3.2.2 ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยของทักษะแนวทางปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย ก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมและหลังการเข้ารับการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ คะแนนเฉลี่ยในกลุ่มทดลองหลังการเข้ารับการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2.3 ตัวแทนประกันวินาศภัย ในกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยของทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ ก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมและหลังการเข้ารับการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่คะแนนเฉลี่ยหลังการเข้ารับการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2.4 ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมและหลังการเข้ารับการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่คะแนนเฉลี่ยในกลุ่มทดลองหลังการเข้ารับการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2.5 ผลการวิเคราะห์การพัฒนาในสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย จากการสัมภาษณ์ ผู้เข้ารับการอบรม สรุปได้ว่าผู้เข้ารับการอบรม มีพัฒนาการในสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย 2) ด้านความรู้ในภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสาระสำคัญของ การ

ประกันวินาศภัย 3) ทักษะแนวทางปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย
4) ทักษะคิดและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ 5) สมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

3.2.6 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ทางโทรศัพท์กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในประเด็นของการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะ และทัศนคติ พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมไปแล้ว มีการพัฒนาในด้านทักษะและทัศนคติเพิ่มมากขึ้น โดยจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม ตัวแทนประกันวินาศภัยมีทักษะในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยเพิ่มมากขึ้น จากการมียอดขายกรรมธรรม์ที่หลากหลาย และมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น รวมถึงในด้านทัศนคติ จากที่ไม่เคยให้ความใส่ใจในการให้บริการและมักส่งต่อให้กับทางบริษัทประกันภัยทันที ก็มีปริมาณลูกค้าที่เข้าแจ้งการเรียกร้องค่าสินไหมเพิ่มมากขึ้น และคอยให้บริการจนครบทุกขั้นตอน

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการนำไปใช้

4.1 ปัจจัยที่สนับสนุนให้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้ประสบความสำเร็จ

4.1.1 กลุ่มเป้าหมาย หรือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้สอนประจำกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกับกลุ่มผู้เรียนที่เห็นว่า กลุ่มผู้เรียน เป็นตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีวัยแตกต่างกัน กลุ่มผู้เรียนจึงมีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ในการประกอบวิชาชีพ ตัวแทนประกันวินาศภัย การมีผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ คอยชี้แนะให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ดังนั้นผู้สอนควรมีความรู้และเข้าใจวัตถุประสงค์ของโปรแกรมเป็นอย่างดี มีความรู้และเชี่ยวชาญในการประกันวินาศภัย การให้บริการ และกิจกรรมการเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) ในขณะเดียวกันกิจกรรมที่นำมาใช้ก็ต้องมีการปรับให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนสามารถร่วมกันทำกิจกรรมได้ถึงแม้จะมีวัยที่แตกต่างกัน

4.1.2 หลักสูตรและเนื้อหา ใช้กรอบสมรรถนะในการฝึกอบรมเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันวินาศภัย (คปภ.) การสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงานด้านดูแลตัวแทนบริษัทประกันวินาศภัย และแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อตรวจสอบสมรรถนะหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย มาเป็นกรอบสมรรถนะของเนื้อหาและหลักสูตร ซึ่งเป็นเนื้อหาที่ผ่านการประเมินและวิเคราะห์จากสมรรถนะที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย จึงทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมที่เป็นผู้เรียนในวัยผู้ใหญ่ เกิด

ความสนใจ เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อจะนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกัน
วินาศภัย

4.1.3 สื่อการเรียนการสอน มีผลต่อการรับรู้ การให้ความสนใจต่อการเรียนรู้ของ
ผู้เรียนอย่างมาก ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนโดยตรง ดังนั้นผู้จัดโปรแกรมจึงควร
จัดหาทรัพยากรทั้งที่ ตำราเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษอย่าง
เพียงพอและทันสมัย คู่มือและเอกสารประกอบการบรรยายในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ที่สามารถ
นำไปปฏิบัติงานได้จริง

4.1.4 ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ จากแนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะและการ
เรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ใช้กิจกรรมการเรียนรู้โดยการอภิปรายในกลุ่มย่อย โดยมีครูผู้สอน
ประจำกลุ่มทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ และดำเนินตามขั้นตอนการเรียนรู้ 7
ขั้นตอน เริ่มตั้งแต่ ขั้นตอนที่ 1 การสร้างบรรยากาศอย่างไม่เป็นทางการ เคารพซึ่งกันและกัน
และเริ่มนำเข้าสู่การเรียนรู้ ขั้นตอนที่ 2 สร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้โดยร่วมกันตัดสินใจ
ขั้นตอนที่ 3 วินิจฉัยความต้องการการเรียนรู้ โดยการประเมินร่วมกัน ขั้นตอนที่ 4 การกำหนด
วัตถุประสงค์และสร้างเป้าหมายการเรียนรู้โดยการพิจารณาร่วมกัน ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบ
แผนการเรียนรู้ โดยสัญญาแห่งการเรียนรู้ และรูปแบบกิจกรรมในการฝึกอบรม ขั้นตอนที่ 6 การ
ดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่างอิสระการเรียนรู้
จากประสบการณ์และผู้เรียนดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามสัญญาการเรียนรู้ และขั้นตอนที่ 7 มี
การทดสอบและประเมินการเรียนรู้ด้วยตนเองในทุกขั้นตอน โดยทุกขั้นตอนได้แทรกการทำ
กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ สำหรับผู้
เข้าอบรมที่มีวัย และพื้นฐานที่ต่างกัน

4.1.5 แหล่งความรู้ ผู้จัดการในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะควรจัดหา
แหล่งเรียนรู้ทั้งที่เป็นบุคคลและห้องสมุดที่มีหนังสือเฉพาะทางเกี่ยวกับการวินาศภัยให้ได้เรียนรู้
รวมทั้งคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต (Internet) เพื่อสืบค้นข้อมูลได้อย่าง
กว้างขวางทั้งในและต่างประเทศได้อย่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะแหล่งข้อมูลที่เป็น
วิทยากรที่มีความรู้และประสบการณ์สูง มีทักษะในการสอนถ่ายทอด ยกตัวอย่างประกอบ ทำให้
ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพได้จริง

4.1.6 ด้านสภาพแวดล้อม ในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะต้อง
คำนึงถึงสภาพแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วยสถานที่จัดอบรม ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีความสงบอุดมภูมิ
พอเหมาะ ขึ้นกับบริบทของผู้รับการอบรมแสงไฟเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวนจากห้องข้างเคียง เป็น
สัดส่วน ไม่อยู่ใกล้สถานที่ทำงานของผู้เข้ารับการอบรม มีห้องประชุมกลุ่มย่อยที่กว้างพอเพื่อไม่ให้

เสียงรบกวนซึ่งกันและกัน หรือแยกเฉพาะ มีห้องฟังบรรยาย และห้องสำหรับกิจกรรม มีการสร้างบรรยากาศให้ผู้รู้สึกผ่อนคลาย มีเสียงเพลงบรรเลง และมีอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้เรียน

4.2 ปัจจัยที่เป็นปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไปใช้นั้น พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคบางประการ และเพื่อเป็นการวางแผนป้องกันและไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน ในการจัดครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอสิ่งที่พบ ดังนี้

4.2.1 สถานที่จัดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะมีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่น ห่างไกลจากสถานที่ทำงาน แต่อยู่ในใจกลางเมืองซึ่งการจราจรแออัดอย่างมาก ทำให้ผู้เรียนบางคนมาเข้ารับการฝึกอบรมช้า

4.2.2 ปัญหาด้าน สื่อการเรียนรู้ เนื่องจากตำราด้านการประกันวินาศภัยนั้นมีมากมายทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมถึงกรมธรรม์ ที่มีหลายชนิด อาจทำให้ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ตรงในการเสนอขายกรมธรรม์นั้นๆ ไม่สามารถเข้าใจได้ง่าย แค่เพียงอ่านจากตำราเพียงอย่างเดียว ควรต้องเสริมโดยหาแหล่งเรียนรู้ที่เชื่อถือได้ เช่น ผู้รู้เฉพาะทางในแต่ละกรมธรรม์ ให้คำแนะนำ ซึ่งผู้มีความรู้และผู้เชี่ยวชาญทางด้านประกันวินาศภัยในอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยยังมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมประเภทอื่น

4.2.3 ด้านอายุของผู้เรียนที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นกิจกรรมควรต้องมีความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับผู้เรียนทุกวัย เพราะผู้เรียนที่มีอายุมากไม่สามารถร่วมกิจกรรมที่ต้องออกกำลังหรือต้องยืนนานๆ ได้

แนวทางแก้ไขเพื่อสนับสนุนให้เกิดการสมรรถนะในการเรียนรู้ ควรสำรวจความคิดเห็นของผู้เรียนถึงสถานที่ที่สามารถเดินทางไปได้อย่างสะดวกกับผู้เรียนส่วนใหญ่ และการจราจรไม่หนาแน่นมากนัก ควรมีสื่อที่ทันสมัย อาทิ ภาพยนตร์ หรือ กรณีสืบศึกษาที่ได้เกิดขึ้นมาแล้ว มาอธิบายเป็นส่วนประกอบของสื่อการเรียนรู้ ส่วนตำราที่มีเป็นภาษาอังกฤษ ก็ควรมีการแนะนำ ประกอบว่าสามารถนำมาใช้กับในประเทศไทยอย่างไรให้มีได้ประสิทธิภาพสูงสุด ส่วนในด้านกิจกรรม ผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้หรือวิทยากรผู้สอน จึงควรจัดให้มีกิจกรรมที่เป็นการระดมสมอง และได้นั่งได้กับผู้เรียนมากขึ้น หรือ ควรจำกัดช่องว่างระหว่างอายุของผู้เรียนให้น้อยลง แต่เน้นไปที่ประสบการณ์ เพื่อให้ผู้เรียนได้ร่วมทำกิจกรรมพร้อมกันได้ทุกกิจกรรม

4.3 ผลการพัฒนาโปรแกรมที่ได้จากการทดลอง และจากการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยไปใช้

จากการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไปทดลองใช้ ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่ผู้วิจัยค้นพบจากการทดลอง โดยนำเสนอในองค์ความรู้ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่อพัฒนาวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ผลของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะและปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

4.3.1 ผลการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ที่ผู้วิจัยสร้างอย่างเป็นระบบภายใต้กรอบแนวคิดในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ของ Blank (1982) ทั้ง 12 ขั้นตอน ได้แก่ 1. กำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของหน้าที่ (Identify and Describe Specific Occupation) เป็นการกำหนดและบรรยายขอบเขตเฉพาะของหน้าที่ เพื่อเป็นการเตรียมโปรแกรมการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร โดยเนื้อหาที่กำหนดจะต้องมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขในการทำงานและสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับที่กระบวนการฝึกอบรมสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ 2. การกำหนดพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นของผู้เรียน (Identify Essential Student Prerequisites) ผู้ดำเนินการจัดการฝึกอบรมในพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะควรจะต้องกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้เรียน เช่น ความรู้และทักษะที่จำเป็น เพื่อเป็นการประกันความสำเร็จที่จะได้รับหลังจากการฝึกอบรมอย่างไรก็ตามการกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นไม่ควรต่ำหรือสูงจนเกินไป เพราะหากต่ำไปก็จะเป็นการตัดโอกาส ของผู้เรียนที่จะได้ทำงานในอาชีพที่หวังหรือเสียเวลาผู้เรียน แต่หากสูงเกินไปก็จะไปจำกัดผู้เรียนบางคนที่มีความสามารถหรือศักยภาพที่จะพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตนเองได้ 3. กำหนดและตรวจสอบหน้าที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง (Identify and Verify Job Tasks) ทั้งนี้เนื่องจากการสร้างแบบจำลองการเรียนรู้เชิงสมรรถนะตามแนวคิดของ Blank (1982) ถูกกำหนดขึ้นจากสมรรถนะที่พึงประสงค์ซึ่งบุคลากรจะต้องใช้ในการปฏิบัติงานจริง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการระบุขอบเขต และตรวจสอบหน้าที่ของสมรรถนะที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้นๆ 4. วิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน (Analyze Job Task and Necessary Knowledge Tasks) ในการกำหนดเนื้อหาของการดำเนินการจัดการโปรแกรมเชิงสมรรถนะ ผู้สอนจำเป็นต้องวิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำและองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน รวมถึงทัศนคติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพราะเนื่องจากว่าเนื้อหาเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายที่ผู้เรียนจะต้องเกิดขึ้นหลังจากการเข้าร่วมในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ 5. การเขียนเป้าหมายปลายทางในการปฏิบัติงาน (Write Terminal Performance Objectives) คือ การกำหนดจุดหมายปลายทางที่ต้องการหลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ โดยเป้าหมายปลายทางของโปรแกรมการ

ฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย คือ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยได้ การเสนอขายกรมธรรม์ในแต่ละประเภท ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถขายกรมธรรม์ได้ ผู้เอาประกันภัยได้รับมอบกรมธรรม์ ผู้เอาประกันภัยได้รับความคุ้มครองตามความเสี่ยง ผู้เอาประกันภัยสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้ตามความเสี่ยงที่ได้ระบุไว้แต่ต้น เมื่อตัวแทนนำกรมธรรม์ไปเสนอขาย 6. การจัดเรียงลำดับงานและเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงาน (Sequence Tasks and Terminal Performance Objectives) คือ การจัดเรียงลำดับงานกับเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการจากการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันในส่วนของคุณค่าสำคัญ เพื่อให้แน่ใจว่าในแต่ละลำดับผู้เรียนได้เรียนรู้และสามารถปฏิบัติได้ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการของงาน 7. การพัฒนาแบบวัดผลงานภาคปฏิบัติ (Develop Performance Tests) ที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผลงานที่ได้จากการวัดจะสามารถนำไปใช้ได้จริงและในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะได้มีการพัฒนาแบบวัดทักษะ ทศนคติ ตามกรอบสมรรถนะวิชาชีพที่ได้มีการสำรวจและตรวจสอบมาอย่างเป็นระบบตามขั้นตอน 8. การเขียนแบบทดสอบ (Develop Written Tests) คือ การพัฒนาแบบทดสอบที่ควรจะจะต้องเน้นความรู้และภาระงาน รวมทั้งจะต้องสามารถประเมินความเข้าใจในส่วนของหลักการที่สำคัญของงานนั้นๆ ด้วย 9. การพัฒนาแผนแนวทางการเรียนรู้ (Develop Draft of learning guides) จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถบรรลุเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ 10. การทดสอบ ทดลองและปรับปรุงแผนการเรียนรู้ (Try Out, Field Test, and Revise Learning Guide) ด้วยการนำแผนการเรียนรู้มาทดลองใช้ และปรับปรุงแผนการเรียนรู้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ 11. การพัฒนาระบบการบริหารงานการเรียนรู้ (Develop System of Manage Learning) ด้วยการจัดระบบแผนการเรียนรู้ เพื่อเก็บข้อมูลการเรียนรู้และความก้าวหน้าของผู้เรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแผนการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น 12. การนำแผนการเรียนรู้ไปใช้จริงและประเมินผล (Implement and Evaluate Training Programs) โดยในขั้นตอนนี้ผู้ดำเนินกิจกรรมจะนำแผนการเรียนรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงและดำเนินการประเมินผลเพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้แผนการเรียนรู้ในการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-directed learning) ของ Knowles (1975) ทั้ง 6 ขั้นตอนที่ได้นำมาใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การสร้างบรรยากาศอย่างไม่เป็นทางการ เคารพซึ่งกันและกัน และเริ่มนำเข้าสู่การเรียนรู้ ขั้นตอนที่ 2 สร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้โดยร่วมกันตัดสินใจโดยสัญญาแห่งการเรียนรู้ ขั้นตอนที่ 3 วิจัยค้นความต้องการการเรียนรู้ โดยการประเมินร่วมกัน ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์และสร้างเป้าหมายการเรียนรู้โดยการพิจารณาร่วมกัน ขั้นตอนที่ 5 การ

ออกแบบแผนการเรียนรู้ และรูปแบบกิจกรรมในการฝึกอบรม ขึ้นตอนที่ 6 การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่างอิสระการเรียนรู้จากประสบการณ์และ ผู้เรียนดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามสัญญาการเรียนรู้ มีการทดสอบและประเมินการเรียนรู้ด้วยตนเองในทุกขั้นตอน โดยทุกขั้นตอนได้แทรกการทำกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ สำหรับผู้เข้าอบรมที่มีวัย และพื้นฐานที่ต่างกัน เมื่อนำไป ทดลองใช้พบว่าขั้นตอนที่สำคัญที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดีและทำให้ผู้เรียนให้ความ ร่วมมือในกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ที่เริ่มจากให้คนแบ่งกลุ่ม ตามภาคที่เกิด เพื่อให้ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมได้แนะนำตัวกันในกลุ่ม การเปลี่ยนรูปแบบกลุ่ม ไปตามลักษณะถิ่นฐานการเกิด เดือนที่ เกิด ช่วงอายุ ก่อให้เกิด การสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง ไร้วางใจซึ่งกันและกัน ในการแลกเปลี่ยน ทักษะ และประสบการณ์ในการเรียนรู้

4.3.2 ผลของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ตัวแทนประกันวินาศภัย จากการนำโปรแกรมไปทดลองใช้ พบว่าโปรแกรมการฝึกอบรมเชิง สมรรถนะ ที่มีกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) สลับกับการบรรยาย (Lecture) และ กรณีศึกษา (Case Study) โดยกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มจะเน้นใช้วิธีการเรียนการสอนเป็นกลุ่มย่อย (Small Group) การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) ทำโครงการเป็นกลุ่ม (Group Project) เพื่อนสอนเพื่อน (Peer Teaching) การสอนแบบบับชกรู๊ป (Buzz Group) การระดมสมอง (Brain Storming) เกม (Game) การศึกษาด้วยตัวเอง (Self-Directed Learning) มีการทำงานโดยอิสระ และสุดท้ายมีการอภิปรายทั้งชั้น (Class Discussion) ให้เกิดการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ และ ประเมินค่า เพื่อให้มีการเปลี่ยนในด้านทักษะ สร้างทัศนคติ และแรงจูงใจ มีผู้สอนประจำกลุ่มมี หน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ มีขั้นตอนการเรียนรู้ใหม่ ทำให้ทักษะแนวทาง ปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย ทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีใน การให้บริการ และสมรรถนะในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองเพิ่มมากขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่า ในการประเมินเพื่อติดตามผลหลังจากเข้าโปรแกรม 1 เดือน ผู้วิจัยได้ติดตามผลจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ในด้านทักษะ และทัศนคติ พบว่า โปรแกรมส่งผลให้ตัวแทนประกันวินาศภัย มีสมรรถนะในการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศ ภัยที่ดีขึ้น จากจำนวนของการให้บริการที่มากขึ้นเมื่อมีการเรียกค่าสินไหมทดแทน และจำนวน ยอดขายกรมธรรม์ที่หลากหลายมากขึ้นในแต่ละประเภท และผู้เรียนส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า จะสามารถนำความรู้ทักษะ ทัศนคติที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยอย่าง ต่อเนื่อง ให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เทคโนโลยี และสภาวะแวดล้อม

4.3.3 ปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้การดำเนินโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะสามารถพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศ ได้แก่ กลุ่มเป้าหมาย หรือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้จาก ผู้สอนประจำกลุ่ม หลักสูตรและเนื้อหา สื่อการเรียนการสอน กิจกรรมการเรียนรู้ แหล่งความรู้ และสภาพแวดล้อม โดยมีข้อควรพิจารณาดังนี้

4.3.3.1 กลุ่มเป้าหมาย คือ ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ต้องการพัฒนาสมรรถนะในวิชาชีพของตนเอง มีเวลาและความพร้อมในการเข้ารับการฝึกอบรม มีความพร้อมในด้านร่างกายและด้านจิตใจ มีความตั้งใจในการทำกิจกรรมการเรียนรู้และที่จะพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตนเอง เข้าใจและให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มทุกขั้นตอน มีพื้นฐาน ประสบการณ์ และความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย ถึงแม้จะมีระดับศึกษาและอายุที่แตกต่างกัน แต่มีความตั้งใจจะแบ่งปันประสบการณ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยมีผู้สอนประจำกลุ่มหรือผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม มีประสบการณ์และทัศนคติที่ดีต่อการประกันวินาศภัย คิดบวกและพร้อมที่จะให้การสนับสนุน สร้างกำลังใจให้กับผู้เรียนโดยการให้แรงเสริมด้านบวกได้ (Positive Reinforcement) เพื่อให้ผู้เรียนมีความภูมิใจในตัวเอง ทำให้มีความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งต้องให้อย่างเพียงพอในการเข้าร่วมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

4.3.3.3 หลักสูตรและเนื้อหา คือสมรรถนะที่ต้องปฏิบัติและช่วยพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งตัวแทนประกันวินาศภัยให้ความสนใจที่จะนำไปใช้ในการทำงาน รวมทั้งตรงกับความต้องการขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ดังนั้นหลักสูตรและเนื้อหาของการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ควรมาจากการศึกษาความต้องการการเรียนรู้ (Learning needs) ของผู้เรียนและองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ตรงกับความสามารถที่จำเป็นของผู้เรียนและขององค์กร ที่จะนำไปสร้างประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง

4.3.3.4 สื่อการเรียนรู้ คือ เครื่องมือที่ช่วยเพิ่มความรู้ ความเข้าใจในการสอน ถ่ายทอดข้อมูลจากแหล่งความรู้ สูผู้เรียน ซึ่งผู้สอนหรือผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ต้องควรศึกษากลุ่มเป้าหมายและเลือกสื่ออย่างเหมาะสมเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสอน การฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะใช้ชุดการเรียนรู้โดยมีใบงานที่เป็นโจทย์ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยแบ่งออกเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ (Printed Media) และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media) ในสื่อสิ่งพิมพ์ประกอบด้วย คู่มือการเรียนรู้สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ตัวอย่างกรณีธรรม์ประกันวินาศภัย ตำราที่เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ นิตยสารและวารสาร ทางดานการประกันวินาศภัย ที่มีทั้งเสียงและ

ภาพ ประกอบไปด้วย ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควรเพิ่ม CD ที่บรรจุภาพยนตร์ ซึ่งในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะใช้ภาพยนตร์ที่เกี่ยวกับเหตุการณ์ตึกถล่มที่สหรัฐอเมริกา แผ่นดินไหวครั้งใหญ่ที่ทำให้เกิดสึนามิที่ประเทศญี่ปุ่น และเหตุการณ์ไฟไหม้สถานบันเทิงในประเทศไทย เพื่อสร้างความเข้าใจและทักษะ และการมีส่วนร่วมของผู้เรียน

4.3.3.5 กิจกรรมการเรียนรู้ เน้นการเรียนรู้กลุ่ม โดยกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มจะเน้นใช้วิธีการเรียนการสอนเป็นกลุ่มย่อย (Small Group) การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) ทำโครงการเป็นกลุ่ม (Group Project) เพื่อนสอนเพื่อน (Peer Teaching) การสอนแบบบับชกรู๊ป (Buzz Group) การระดมสมอง (Brain Storming) เกม (Game) การศึกษาด้วยตัวเอง (Self-Directed Learning) มีการทำงานโดยอิสระและสุดท้ายมีการอภิปรายทั้งชั้น (Class Discussion) ให้เกิดการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่า เพื่อให้มีการเปลี่ยนในด้านทักษะ สร้างทัศนคติ มีผู้สอนประจำกลุ่มมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในเรียนรู้ ส่งผลให้ผู้เรียนให้ความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ ทั้ง 7 ขั้นตอนของ Knowles (1975) ได้อย่างดี

4.3.3.6 แหล่งความรู้ ประกอบด้วย บุคคล เช่น ผู้รู้ ผู้สอน ผู้ที่มีประสบการณ์ ได้ด้านการประกันวินาศภัย ทั้งที่เป็นตัวแทนประกันวินาศภัย และผู้ที่ทำงานในบริษัทประกันวินาศภัย หรือ องค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนเอกสารมาจากแหล่งข่าวสารที่เกี่ยวข้องและทันสมัยเข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน ที่สำคัญคือ ห้องสมุดเฉพาะทาง ดังเช่น ห้องสมุดของสมาคมประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถค้นคว้าข้อมูลทางด้านประกันวินาศภัยได้อย่างครบถ้วน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผู้จัดการฝึกอบรมควรจัดหาและแนะนำแหล่งเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก มี หนังสือ เอกสาร และตำราที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการค้นคว้าเทคโนโลยีหรือเว็บไซต์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่าย

4.3.3.7 สภาพแวดล้อม ควรอยู่ในสถานที่ที่มีความเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน ห่างไกลจากสถานที่ทำงาน อุณหภูมิเหมาะสม แสงสว่างเพียงพอ ขนาดห้องกว้าง โต๊ะเก้าอี้ที่นั่งสบายเหมาะกับการเรียนของผู้ใหญ่ และมีความยืดหยุ่นต่อการจัดเป็นรูปแบบต่างๆ และมีห้องแยกเพื่อประชุมกลุ่มย่อย มีความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในกิจกรรม รวมทั้งการสร้างบรรยากาศให้ผู้รู้สึกผ่อนคลาย และจัดอาหารและเครื่องดื่มให้เพียงพอและเหมาะสมกับสุขภาพของผู้เรียน

4.3.4. ปัจจัยที่มีผลให้ตัวแทนประกันวินาศภัยมีการเรียนรู้มีการเปลี่ยนแปลงในทักษะ ทัศนคติ และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง โดยสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน หลังจากเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยซึ่งสามารถประเมินได้จากการสัมภาษณ์วิทยากรและแบบสอบถามจากผู้เข้าร่วมในการฝึกอบรม

4.3.4.1 ปัจจัยที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และการเรียนรู้ ด้วยการนำตนเอง คือความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ในด้านวิชาชีพตัวแทน ประกันวินาศภัย ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องมีแรงจูงใจในการเรียนเพื่อนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย และมีประสบการณ์ มีส่วนร่วมในกิจกรรม และพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนประสบการณ์

4.3.4.2 ปัจจัยที่ทำให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) สมรรถนะที่จำเป็นต้องปฏิบัติในวิชาชีพ 2) ปัจจัยจากโปรแกรม ได้แก่ กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มและแหล่งเรียนรู้ได้แก่ประสบการณ์ของวิทยากร และ คู่มือในการเรียนรู้ ผู้สอนประจำกลุ่มที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือและสนับสนุน

4.3.5 การประยุกต์ใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้น พบว่า แนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) แนวคิดการฝึกอบรมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ Knowles (1975) และกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม เป็นแนวคิดที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ ที่มีวิชาชีพเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ที่จะต้องเตรียมบุคลากร ที่เป็นเสมือนตัวแทนของบริษัทประกันภัย ให้เป็นบุคลากรที่มีสมรรถนะทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีในการให้บริการและคำแนะนำในด้านการประกันวินาศภัย อีกทั้งยังต้องสามารถพัฒนาสมรรถนะในวิชาชีพของตนเองให้เท่าทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในโลกปัจจุบัน ตัวแทนประกันวินาศภัยจึงควรมีสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองเพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) รูปแบบของการจัดกิจกรรม ที่เน้นกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ควรประกอบด้วย วิธีการเรียนการสอน เป็นกลุ่มย่อย (Small Group) การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) ทำโครงการเป็นกลุ่ม (Group Project) เพื่อนสอนเพื่อน (Peer Teaching) การสอนแบบบัซซ์กรุป (Buzz Group) การระดมสมอง (Brain Storming) เกม (Game) การศึกษาด้วยตัวเอง (Self-Directed Learning) มีการทำงานโดยอิสระและสุดท้ายมีการอภิปรายทั้งชั้น (Class Discussion) ให้เกิดการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่า เพื่อให้มีการเปลี่ยนในด้านทักษะ สร้างทัศนคติ ไม่ใช่เพียงแต่ด้านความรู้ ที่มาจากการบรรยายเพียงอย่างเดียว ผู้สอนประจำกลุ่มมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในเรียนรู้ สนับสนุน ให้กำลังใจ ส่งผลให้ผู้เรียนให้ความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ ทั้ง 7 ขั้นตอนของ Knowles (1975) การเรียนรู้กลุ่มย่อยจะเปลี่ยนบทบาทของผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เน้นเทคนิคการอภิปรายทั้งชั้น ถกเถียงการนำเสนอหน้าชั้น และการสรุป โดยให้ผู้เรียนเป็นผู้ดำเนินบทบาทและศูนย์กลางการเรียนรู้ทั้งหมด ซึ่งเป็นแนวการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ ประกอบกับการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม แสดงความ

คิดเห็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้เกิดบรรยากาศของการเรียนรู้ที่เป็นกันเอง มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ช่วยให้ผู้เรียนสามารถดึงศักยภาพของผู้เรียนให้ออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ จึงมีความเหมาะสมในการนำมาจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในกลุ่มผู้เรียนที่ที่เป็นผู้ใหญ่และอยู่ในกลุ่มการเรียนนอกระบบได้เป็นอย่างดี

อภิปรายผล

ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ผู้วิจัยขอเสนอผลการอภิปรายตามกรอบวัตถุประสงค์ 4 ประเด็นคือ

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย
2. เพื่อพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย
3. เพื่อศึกษาผลของการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นไปใช้และเปรียบเทียบการพัฒนาทางวิชาชีพระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะกับกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมตามปกติ
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริม อุปสรรค ปัญหาและแนวทางแก้ไข ในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้

1. ผลการศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแทนประกันวินาศภัย ส่วนใหญ่เป็นผู้เรียนรู้ในวัยผู้ใหญ่ มีอายุอยู่ระหว่าง 30-50 ปี ซึ่งจัดเป็นวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง เป็นวัยที่ต้องการความก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายในชีวิต ต้องการการยอมรับจากสังคมเป็นผู้ที่ได้รับความเคารพ ชื่นชมจากสังคม มองเห็นคุณค่าของตนเองคอยให้คำปรึกษาและเป็นที่ยอมรับให้ผู้อื่นได้ (อาชัญญา รัตนอุบล, 2550) นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแทนประกันวินาศภัยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปี การได้ทำงานในอาชีพที่มั่นคง จึงถือว่าประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานระดับหนึ่ง เมื่อศึกษาสมรรถนะที่ต้องปฏิบัติในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย โดยการเปรียบเทียบสมรรถนะที่ต้องปฏิบัติ และสภาพสมรรถนะตามความเป็นจริง พบว่าตัวแทนประกันวินาศภัยมีสมรรถนะที่ต้องปฏิบัติตามกรอบสมรรถนะของผู้ต้องการได้รับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้แก่ คือ 1) ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย 2) ด้านความรู้ในภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย 3) ด้านทักษะ

แนวทางปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย 4) ด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาก ส่วนสภาพที่เป็นจริงอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยแล้วพบว่า สมรรถนะที่ต้องปฏิบัติ และสมรรถนะตามความเป็นจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยเกี่ยวข้องกับ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ทุกด้านข้างต้น เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความรู้ในกฎหมายที่เกี่ยวกับตัวแทนประกันวินาศภัยตัวแทนประกันวินาศภัย ส่วนใหญ่ต้องการการพัฒนาสมรรถนะ ในด้านความรู้ และความเข้าใจในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการประกันวินาศภัยและลักษณะของสัญญาประกันวินาศภัย รวมถึงความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ของผู้รับประกันภัย ส่วนด้านความรู้ในภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย และสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย มีความจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะความรู้ ในการประกันภัยรถยนต์ ความรู้และเข้าใจในความหมายและประโยชน์ของการประกันวินาศภัย ความรู้ในการประกันอัคคีภัย และส่วนประกอบของกรมธรรม์ต่างๆ ด้านทักษะแนวทางปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย ต้องพัฒนาทักษะ ในการสื่อสาร เนื่องจากภาษาประกัน เป็นศัพท์เฉพาะซึ่งอาจทำให้ผู้ที่ไม่คุ้นเคย ไม่เข้าใจ หรือ เข้าใจผิดพลาดได้ ทักษะในการเสนอขายกรมธรรม์ตามข้อกำหนด และการนำเสนอขายให้กับลูกค้า ซึ่งทำให้อธิบายความหมายและความแตกต่างของการประกันวินาศภัยและการประกันชีวิต และการเสนอขายการประกันภัยสุขภาพ ด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ พบว่า สมรรถนะที่ต้องปฏิบัติคือ การมีทัศนคติในการทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต และเต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจ ช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ประสานงาน อำนวยความสะดวก โดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้าง ตั้งแต่การรับโอนความเสียหาย การบริการเรียกร้องความเสียหาย และการชดเชยค่าสินไหมทดแทน

2. การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

ผู้วิจัยได้พัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากผลการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านดูแลตัวแทนบริษัทประกันวินาศภัยและแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อตรวจสอบสมรรถนะหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย ที่ได้พัฒนาขึ้นรวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะมาสร้างเป็นโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการตาม 12 ขั้นตอนในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982)

ในภาพรวมของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้น ตามแนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และนำแนวคิด การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ Knowles (1975) และกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม มาใช้ในการฝึกอบรม โดยมี องค์ประกอบในการฝึกอบรมคือ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย หลักสูตรและเนื้อหา สื่อการเรียนการสอน กิจกรรมการเรียนรู้ แหล่งความรู้ สภาพแวดล้อม การวัดและการประเมินผล การนำแนวคิดการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) มาเป็นกรอบในการพัฒนานั้นมี วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความสมรรถนะในวิชาชีพของบุคลากรภายในองค์กร โดยเน้นให้เกิดการพัฒนาทั้งด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติของผู้เรียน ดังที่ Roger (1969) เชื่อว่า บุคคลมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อความเจริญเติบโตได้ ถ้าได้รับการสนับสนุนในทิศทางที่ถูกต้อง และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมีสาเหตุมาจากแรงขับภายในและบุคคลต้องการพัฒนาตนเองก็มาจากความต้องการของตนเองเท่านั้น นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการเรียนด้วยการนำตนเอง Knowles (1975) มาใช้เป็นหลักในการฝึกอบรม ซึ่งเป็นกระบวนการที่บุคคลริเริ่มที่จะเรียนรู้ด้วยตัวเอง เริ่มที่จะวินิจฉัยความต้องการการเรียนรู้ มีเป้าหมาย กำหนดตัวบุคคลและแหล่งในการเรียนรู้ เลือกวิธีการและลงมือปฏิบัติตามแนวทางในการเรียนรู้ที่เหมาะสม และประเมินผลลัพธ์ของการเรียนรู้ได้ เป็นการเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างผู้เรียนและผู้ช่วยเหลือ เช่น ครู ตูเวเตอร์ พี่เลี้ยง บุคคล และ เพื่อน โดยมีการออกแบบแผนการเรียนรู้ที่เหมาะสมโดยการใช้สัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract) เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้เรียน แบ่งเป็น 4 หัวข้อ คือ 1) วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ 2) แหล่งและวิธีการเรียนรู้ 3) หลักสูตรของการบรรลุผลสำเร็จ 4) เกณฑ์และความถูกต้องของการประเมิน หลังจากที่ทำเสร็จแล้วสามารถนำไปให้ผู้สอนหรือเพื่อนที่ทำสัญญาการเรียนรู้ร่วมกัน ตรวจสอบความชัดเจนของวัตถุประสงค์ ความสอดคล้องของแหล่งเรียนรู้ และวิธีการ หลักสูตร และเกณฑ์ที่ถูกต้องก่อน แล้วจึงนำมาปรับปรุงสัญญาการเรียนรู้ก็จะสมบูรณ์ยิ่งขึ้น (Knowles, 1975) ผู้วิจัยจึงนำกระบวนการการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ Knowles (1975) มาใช้ประกอบการฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเป็นหลัก ประกอบกับ กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มที่ให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และได้เรียนรู้ร่วมกัน ส่วนในขั้นตอนการเรียนรู้โดยอิสระ ได้ใช้สัญญาการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมให้การเรียนรู้ การพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะผู้วิจัยได้พัฒนาคู่มือการเรียนรู้ ซึ่งมีองค์ประกอบ คือ 1.เป้าหมาย 2.วัตถุประสงค์ 3.ด้านกลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม 4.ด้านหลักสูตรและเนื้อหา 5.ด้านสื่อการเรียนการสอน 6.ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ 7.ด้านแหล่งความรู้และสื่อการเรียนรู้ 8.ด้านสภาพแวดล้อม 9.ด้าน การวัดและการประเมินผล โดยได้นำแต่ละองค์ประกอบมาอภิปรายดังนี้

2.1 เป้าหมายและวัตถุประสงค์

โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะมีเป้าหมายคือการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งประกอบไปด้วยการพัฒนาสมรรถนะในด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาสมรรถนะใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย 2) ด้านความรู้ในภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย 3) ด้านทักษะแนวทางการปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย 4) ด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ และ 5) สมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง นั้น เป็นวัตถุประสงค์ที่อยู่บนพื้นฐานของความต้องการการเรียนรู้ของตัวแทนประกันวินาศภัยที่ต้องการนำไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การจัดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเป็นการจัดกิจกรรมการศึกษาออกโรงเรียน และเพื่อให้การจัดการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพควรต้องเริ่มต้นด้วยความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการเป็นสำคัญ มีการกำหนดเป้าหมายหลัก และมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกิจกรรมของการเรียนรู้ (อาชัญญา รัตนอุบล, 2550) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับเป้าหมายของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่ง พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดแนวทางในการปฏิรูปการศึกษาให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยปลูกฝังและสร้างสมรรถนะที่พึงประสงค์ให้กับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง วิเคราะห์ แก้ไขปัญหาและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้กับชุมชนสังคมได้ (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545) เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) คือ พัฒนาคุณภาพคนให้คนไทยให้มีคุณธรรม เรียนรู้ตลอดชีวิต มีทักษะและการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสมในแต่ละช่วงวัย สถาบันสังคมและชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถปรับตัวรู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง และยังสามารถกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต มุ่งสร้างกระแสสังคมให้การเรียนรู้เป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน มีนิสัยใฝ่รู้ รักการอ่านตั้งแต่เด็กและส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันของคนต่างวัยควบคู่กับการส่งเสริมให้องค์กร กลุ่มบุคคล ชุมชน ประชาชน และสื่อทุกประเภทเป็นแหล่งเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ รวมถึงการส่งเสริมการศึกษาทางเลือกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนที่สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและสนับสนุนปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สำนักคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554) รวมทั้งเป้าหมายของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่เพียงแต่มีหน้าที่สร้างการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน แต่ยังต้องการให้ผู้เรียนมีความต้องการในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และสามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนางานหรือผลผลิตให้กับองค์กรด้วย (Hooton, 2005) ดังนั้นวัตถุประสงค์ของ

โปรแกรมจึงมีความเหมาะสมสอดคล้องกับเป้าหมายของการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพให้กับตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรดังนี้ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการอบรมฝึกอบรมเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นวิชาตัวแทนประกันวินาศภัย จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยควรมีความรู้พื้นฐานที่จะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาวิชาชีพได้อย่างถูกต้องเหมาะสมเพื่อเป็นประโยชน์กับองค์กร สังคม และตัวของผู้นประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยเอง

2.2 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายคือ ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือ ผู้สนใจที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย เป็นผู้เรียนในวัยผู้ใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงานที่หลากหลาย และแตกต่างกันที่มีความต้องการการเรียนรู้เพื่อนำไปพัฒนาสมรรถนะในการทำงานในบทบาทของตัวแทนประกันวินาศภัย โดย อาศัยัญญา รัตนอุบล (2550) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้การเรียนรู้ได้ง่ายขึ้น ได้แก่ ผู้เรียนที่มีความเหมาะสมและความพร้อมของผู้ใหญ่ ทั้งพัฒนาการทางร่างกาย อารมณ์ สติปัญญา อายุ ความสามารถ และประสบการณ์เดิม มีแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกสิ่งที่เรียนสอดคล้องกับความต้องการและความสนใจ มีคุณค่า และมีความหมายต่อผู้เรียน และทราบจุดมุ่งหมายของการเรียนรู้ และต้องสอดคล้องกับประสบการณ์เดิมของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับสมคิด อิศระวัฒน์ (2543) ที่กล่าวว่า ผู้ใหญ่ในสังคมไทย เมื่อแยกเป็นกลุ่มจะมีเอกลักษณ์ หรือภาพรวมที่คล้ายคลึงกัน วัฒนธรรมองค์กรในหน่วยงานหรือสังคม ซึ่งกลุ่มเป้าหมายสังกัดเป็นสมาชิก มีส่วนในการหล่อหลอมให้บุคคลนั้นมีลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลอื่น การรู้จักกลุ่มเป้าหมายเป็นอย่างดีจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการยอมรับและเกิดความศรัทธาในตัวผู้สอนให้เกิดขึ้นในกลุ่มเป้าหมาย และจากผลการศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะนี้จึงมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้เข้าฝึกอบรม โดยมีผู้สอนหรือผู้อำนวยการเรียนรู้ เป็นผู้ที่มีความสำคัญในกิจกรรมการเรียนรู้ มีความรู้เรื่องการเรียนรู้ และกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ มีความเข้าใจวัตถุประสงค์และเนื้อหาของการศึกษาแต่ละหน่วยการเรียนรู้เป็นอย่างดี มีความเข้าใจบทบาทในการสนับสนุนการเรียนรู้ (Facilitator) ของผู้เรียน กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม มีทักษะในการตั้งคำถาม กระตุ้นและส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีทักษะในการทำความเข้าใจ ให้กำลังใจ ตลอดจนมีแนวคิดในเชิงบวก มีทักษะในการเสริมแรงด้านบวกให้กับผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนจะมีแรงจูงใจในการเรียน และให้ความร่วมมือ ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ได้ดี ผู้สอนประจำ

กลุ่มมีบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวก ควรมีความรู้และทักษะดังต่อไปนี้ มีความรู้และประสบการณ์ทางการประกันวินาศภัย รู้วัตถุประสงค์การศึกษาของหน่วยการสอน หรือบทเรียนที่กำลังเรียน พร้อมกับรู้วัตถุประสงค์ของหลักสูตรตัวแทนประกันวินาศภัยด้วยอย่างดี รวมทั้งมีความเข้าใจเบื้องต้น ถึงเรื่องการเรียนรู้ของกลุ่ม โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงของกลุ่ม (Group dynamics) ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการสอนและการทำงานเป็นกลุ่มย่อย (ยูวดี ฤาชา, 2536) และสอดคล้องกับ Chunta and Elizabeth (2010) กล่าวว่าบทบาทครูในการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลักคือ การอำนวยความสะดวก เป็นแบบอย่าง ให้คำแนะนำและชี้แนะ ในการกระบวนเรียนรู้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะประสบความสำเร็จ นอกจากนี้บทบาทครูประจำกลุ่มในการสรุปบทเรียนหลังจากจบหัวข้อการฝึกอบรม ความรู้ที่กลุ่มได้เรียนรู้และการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน สรุปทั้งองค์ความรู้ที่ได้รับและกระบวนการเรียนรู้ ด้วยเชิงบวก ในสิ่งที่กลุ่มทำได้ดี เน้นการเสริมแรงบวก เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ตรงกับ สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) ที่ได้กล่าวว่า ผู้สอนผู้ใหญ่มักจำเป็นต้องตระหนักตลอดเวลาว่า ตนเองกำลังทำงานกับผู้ใหญ่ ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งด้านสรีระ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความสนใจ ค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรม ประเพณี และการเลี้ยงดูของครอบครัว ผู้สอนจึงต้องเตรียมการสอนในสิ่งที่ดีที่สุดให้กับผู้เรียน โดยการแสวงหากลยุทธ์ ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้มากที่สุด เมื่อทำการสอนผู้เรียนจะเรียนรู้หรือไม่จึงขึ้นอยู่กับผู้สอนจะสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้น ผู้ใหญ่ซึ่งคิดว่าตนเองรู้ เป็นกลุ่มคนที่ยอมรับผู้อื่นน้อย ในขณะที่กลุ่มซึ่งคิดว่าตนเองไม่รู้จะยอมรับผู้อื่นง่ายกว่า ดังนั้นทุกครั้งเมื่อทำการสอน ผู้สอนจึงต้องสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นก่อนและต้องพิสูจน์ให้ผู้ใหญ่เห็น

2.3 หลักสูตรและเนื้อหา

หลักสูตรและเนื้อหาประกอบด้วย 4 หน่วยการเรียนรู้ โดยมีรายละเอียดดังนี้ หน่วยที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย หน่วยที่ 2 ความรู้ในภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย หน่วยที่ 3 ด้านทักษะแนวทางปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย หน่วยที่ 4 ด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ ซึ่งเป็นเนื้อหาที่อยู่ในกรอบการฝึกอบรมของผู้ต้องขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย แล้วนำมาวิเคราะห์แยกเป็นหมวดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่จำเป็นต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย จึงเป็นเนื้อหาที่เป็นความต้องการและเป็นความสนใจของผู้เรียนซึ่งส่งผลให้การจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนมีประสิทธิภาพ (อาชัญญา

รัตนอุบล, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับ สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) ที่ได้กล่าวว่า ในการสร้างและพัฒนาหลักสูตรแต่ละครั้งของหน่วยงานต่างๆ จะคำนึงถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (ผู้เรียน) เป็นหลัก ถ้าผู้พัฒนาหรือจัดทำหลักสูตรมีความรู้เกี่ยวกับผู้เรียนแต่ละกลุ่มเป็นอย่างดี เช่น ความต้องการ อายุ เพศ ประสบการณ์ ตำแหน่งหน้าที่ ปัญหาต่างๆ จะช่วยให้การพัฒนาหลักสูตรตรงกับความต้องการและลักษณะของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี

2.4 สื่อการเรียนรู้

สื่อการเรียนรู้ที่สำคัญของการเรียนรู้ในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย คือ โจทย์ปัญหาจากใบงานที่เป็นส่วนหนึ่งของคู่มือการเรียนรู้ ต้องเป็นโจทย์ที่ทันสมัยและสอดคล้องกับวิชาชีพของกลุ่มผู้เรียน ซึ่งสามารถกระตุ้นให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจในการเรียนและแสวงหาคำตอบ สื่อการเรียนรู้รูปแบบเอกสารมีการใช้ภาพประกอบจะช่วยให้การสื่อความหมายในเนื้อหาได้ดีขึ้น ทำให้เข้าใจง่ายขึ้น แต่การใส่ภาพก็มิได้มีความจำเป็นในทุกกรณี สื่อสิ่งพิมพ์สำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวบ้าน ควรมีลักษณะ ดังนี้ 1) สื่อต้องมีความง่ายเหมาะสมกับระดับและความสามารถในการอ่านของชาวบ้าน 2) สื่อควรจัดทำขึ้นสำหรับแต่ละกลุ่มเป้าหมายโดยเฉพาะ 3) เนื้อหาของสื่อจะต้องเป็นสิ่งที่ชาวบ้านสนใจ เช่น ปัญหาเร่งด่วน หรือปัญหาในชีวิตประจำวันของสังคมนั้นๆ 4) เนื้อหาของสื่อควรเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ และชีวิตความเป็นอยู่ของชาวบ้าน 5) สื่อต้องมีลักษณะง่าย ๆ น่าสนใจและดึงดูดความสนใจ สื่อควรมีภาพประกอบและขนาดตัวอักษรไม่เล็กเกินไป (สุวิทย์ จงตระกูลรัตน์, 2532) และ Jenkins (1978) ได้เสนอว่า ภาพอาจนำมาใช้ประกอบสื่อสิ่งพิมพ์ในกรณี ต่อไปนี้ 1) ใช้อธิบายในสิ่งที่ยากที่จะทำให้เข้าใจด้วยข้อความได้ 2) ช่วยย้ำความเข้าใจและเสริมเนื้อหา 3) ใช้เป็นเครื่องย้ำเตือนความจำ หรือให้ระลึกถึงสิ่งที่ได้เกิดขึ้นและผ่านไปแล้ว 4) เพื่อให้มีความหลากหลาย ภาพที่ใส่ในสื่อสิ่งพิมพ์จะสื่อความหมายได้ดี เมื่อภาพอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกับผู้อ่าน หรือผู้ที่ต้องเคยมีประสบการณ์เกี่ยวข้องมาก่อน ดังนั้นในการฝึกอบรมครั้งนี้ ผู้สอนได้นำภาพข่าว และภาพเหตุการณ์เกี่ยวกับน้ำท่วมใหญ่ในประเทศไทย ปลายปี 2554 มาประกอบการฝึกอบรม ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่สร้างความเดือดร้อนให้กับคนไทยทั้งประเทศ และการประกันวินาศภัยเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถเข้าไปช่วยบรรเทาทุกข์ให้กับประชาชนในครั้งนี้ได้ หากตัวแทนประกันวินาศภัยมีสมรรถนะที่จะเป็นผู้ให้การแนะนำเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยที่มีศักยภาพเพียงพอ โดยรวมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะได้แบ่งสื่อการเรียนรู้ ออกเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ (Printed Media) และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media) ในสื่อสิ่งพิมพ์ประกอบด้วย คู่มือการเรียนรู้สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ตัวอย่างกรมธรรม์ประกันวินาศภัย ตำรา

ที่เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ นิตยสารและวารสาร ทางดาน การประกันวินาศภัย ที่มีทั้งเสียงและภาพ ประกอบไปด้วย ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควรเพิ่ม CD ที่ บรรจุมัลติมีเดีย ซึ่งในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะใช้ภาพยนตร์ที่เกี่ยวกับเหตุการณ์ดีกถล่มที่ สหรัฐอเมริกา แผ่นดินไหวครั้งใหญ่ที่ทำให้เกิดสึนามิที่ประเทศญี่ปุ่น และเหตุการณ์ไฟไหม้สถาน บันเทิงในประเทศไทย เพื่อสร้างความเข้าใจและทักษะ และการมีส่วนร่วมของผู้เรียน ดังที่ สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) ได้กล่าวไว้ว่า การเพิ่มประสิทธิภาพของวิธีการสอนที่ใช้ในการสอนผู้ใหญ่อาจ ทำได้โดยอาศัยใช้ “สื่อ” เป็นเครื่องมือเสริมความเข้าใจ ถ่ายทอดข่าวสารระหว่างแหล่งข่าวสารกับผู้รับ สารเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ การรับรู้ในเนื้อหาของข่าวสารนั้น ผู้สอนจำเป็นต้องรู้ว่าจะใช้อะไรเป็นสิ่งที่ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสอน

2.5 กิจกรรมการเรียนรู้

ผู้วิจัยได้พัฒนาขั้นตอนของกิจกรรมการเรียนรู้ในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิง สมรรถนะโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ซึ่งมี 7 ขั้นตอนของ Knowles (1975) ที่ได้ นำมาใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การสร้างบรรยากาศอย่างไม่เป็นทางการ เคารพซึ่งกัน และกัน และเริ่มนำเข้าสู่การเรียนรู้ ขั้นตอนที่ 2 สร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้โดยร่วมกัน ตัดสินใจ ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ โดยการประเมินร่วมกัน ขั้นตอนที่ 4 การ กำหนดวัตถุประสงค์และสร้างเป้าหมายการเรียนรู้โดยการพิจารณาร่วมกัน ขั้นตอนที่ 5 การ ออกแบบแผนการเรียนรู้ โดยสัญญาแห่งการเรียนรู้ และรูปแบบกิจกรรมในการฝึกอบรม ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่างอิสระการ เรียนรู้จากประสบการณ์และผู้เรียนดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามสัญญาการเรียนรู้ ขั้นตอนที่ 7 มี การทดสอบและประเมินการเรียนรู้ด้วยตนเองในทุกขั้นตอน โดยทุกขั้นตอนได้แทรกการทำ กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) มีครูหรือผู้สอนประจำกลุ่มทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก ในการเรียนรู้ โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะได้นำการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง และ การเรียนรู้กลุ่ม มาเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาสมรรถนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านของความรู้ ได้เริ่มการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะด้วยการบรรยาย (Lecture) พร้อมแจกใบงานที่มีกรณีศึกษา (Case Study) นำมาวิเคราะห์ ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลต่างๆ ที่เป็นจริงได้ทั่วไปที่มาจากข่าวสารหรือ พาดหัวจากหนังสือพิมพ์ เป็นสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้อีก (สมคิด อิศระวัฒน์, 2543) เพื่อเป็น การอธิบายประกอบเนื้อหาให้แก่ผู้เรียน ผู้สอนจะเป็นผู้เตรียมการค้นคว้าหรือศึกษาเนื้อหาที่จะ สอนและทำการถ่ายทอด ผู้เรียนมีบทบาท เป็นผู้รับการถ่ายทอดโดยการจดบันทึกหรือท่องจำ (สมคิด อิศระวัฒน์, 2543) ข้อเสียของวิธีการบรรยายคือ ความคงทนในการเรียนรู้ (Retention)

เกิดขึ้นได้น้อย การเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นแบบผิวเผิน (Surface Learning) ผู้เรียนไม่มีโอกาสในการแสดงออกบทบาทคือนั่งฟัง หากผู้สอนไม่มีความสามารถในการถ่ายทอด ใช้เสียงระดับเดียวกัน (Monotone) ก็จะทำให้ผู้เรียนเกิดความเบื่อหน่าย ง่วงนอนและเกิดความไม่สนใจ นักวิชาการต่างๆ เสนอแนะว่าวิธีการบรรยายเป็นวิธีการสอนที่อาจนำมาใช้ในการสอนผู้ใหญ่ แต่ต้องปรับเทคนิค วิธีการให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น (Bergevin, 1966; Smith, 1966; Dickinsom, 1979; รัตนา พุ่มไพศาล, 2529; Verduin, 1987; Roger, 1989; Apps 1991; Brookfield, 1991) ดังนั้นในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะจึงนำกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มมาช่วยเพิ่มการพัฒนาสมรรถนะในด้านทักษะ และทัศนคติ ดังต่อไปนี้

การสอนเป็นกลุ่มย่อย (Small Group) ได้นำมาใช้แบ่งกลุ่มในช่วงแรกของการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ซึ่งเป็นการรวมคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ผู้เรียนแต่ละคนจะช่วยกันแสดงความคิดเห็น ร่วมกันแสวงหาความรู้ และสามารถจะตกลงปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความเห็นของกลุ่ม ได้คิด ได้แสดงความคิดเห็น และได้แสดงความสามารถให้คนอื่นได้รับรู้ รวมทั้งผู้สอนได้มีโอกาสสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี การสอนแบบกลุ่มย่อยเป็นแบบที่เรียบง่าย และสะดวก อีกทั้งยังใช้เวลาไม่มาก จึงเหมาะกับเวลาที่มีในการฝึกอบรม (สมคิด อิศระวัฒน์, 2543) ผู้สอนได้แบ่งเป็นกลุ่มย่อย 5-7 คน จากจำนวนกลุ่มทดลอง 34 คน พบว่าการพัฒนาในการเรียนรู้ การทำงานกลุ่มได้มีการพัฒนาจากการมีท่าทางที่เฉยชาต่อกัน ไม่ค่อยมีความเป็นกันเอง เป็นการทำความรู้จักสร้างความเป็นกันเอง โดยการสนับสนุนของผู้สอนที่ช่วยเสริมบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างเป้าหมายในงานที่ทำร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็น ถ้อยที่ถ้อยอาศัย เห็นอกเห็นใจ และทำงานร่วมมือร่วมใจกันจนบรรลุผลในเป้าหมาย ดังที่ สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) ได้อธิบายในพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อมีการแบ่งกลุ่มย่อยในแต่ละระยะ ดังนี้ 1) ระยะแรกเป็นระยะที่สมาชิกของกลุ่มพบกันใหม่ๆ สมาชิกยังไม่รู้จักกันดีพอ สมาชิกยังคงสงวนท่าที และยังไม่เป็นกันเองเท่าที่ควร 2) เป็นระยะที่สมาชิกทำความรู้จักกันแล้ว กลุ่มเริ่มจะคิดถึงเป้าหมายและงานที่จะทำร่วมกัน 3) เป็นระยะที่บรรยากาศในการทำงานกลุ่มเริ่มจริงจังมากขึ้น สมาชิกเริ่มแสดงความคิดเห็น 4) เป็นระยะที่กลุ่มเริ่มมีความสัมพันธ์แนบแน่นขึ้น ทำงานด้วยความเห็นอกเห็นใจ และงานของกลุ่มเริ่มดำเนินไปด้วยดี 5) เป็นระยะสุดท้ายที่สมาชิกทำงานร่วมกันจนเรียบร้อย

การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) เป็นการแบ่งกลุ่มที่มีขนาดใหญ่ขึ้น เริ่มด้วยการได้รับมอบหมายโจทย์จากใบงานมีการแบ่งกลุ่มเพื่อนำไปอภิปรายต่อการอภิปรายทั้งชั้น ในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะนี้ผู้สอน ได้เริ่มแบ่งให้แต่ละกลุ่มมีขนาดใหญ่กว่ากลุ่มย่อย คือ คือ 8-10 คน มีการแบ่งหน้าที่ โดยมีผู้นำการอภิปราย มีผู้ทำหน้าที่จดการอภิปราย ผู้สังเกตการณ์ ผู้นำกลุ่ม มีช่วงเวลาที่เหมาะสมในการอภิปราย คือ 1-2 ชั่วโมง (Draves, 1986) โดยก่อนการเริ่มทำ

กิจกรรมการอภิปรายกลุ่มจะมีเกมเข้ามาช่วยเสริมให้เกิดการละลายพฤติกรรม สร้างความคุ้นเคย และกล้าแสดงออกของสมาชิกแต่ละคน

การทำโครงการเป็นกลุ่ม (Group Project) คือวิธีการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะนำมากระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกเพื่อสร้างทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ โดยให้ผู้ที่มีความถนัดในการขายกรรมธรรม์ที่เหมือนกัน มีความสนใจเหมือนกันช่วยกันทำโครงการตามที่ต้องการ หรือที่ผู้สอนกำหนดให้ (Apps, 1991) ซึ่งเป็นอีกวิธีที่เหมาะสมกับให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ได้เห็นในมุมมองใหม่ ของกลุ่มที่สนใจในสิ่งเดียวกัน สร้าง ความคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ และการประเมินค่า นอกจากทำให้ผู้เรียนได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน ยังก่อให้เกิดการรู้จักการปรับตัว ปรับความคิด และวิธีการทำงานของผู้เรียน

การสอนแบบเพื่อนสอนเพื่อน (Peer Teaching) เป็นการรวบรวมคนในกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มหรือในหน่วยงานเดียวกันมาทำการสอนงาน ฝึกอบรม ให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน (Charney, 1998) โดย สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) ยังได้เสริมอีกว่า การสอนแบบเพื่อนสอนเพื่อน เหมาะกับกลุ่มที่มีความแตกต่างกันมาในเรื่องของความสามารถ ประสบการณ์ หรือ พื้นฐานความรู้ ซึ่งเหมาะกับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่มีตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีประสบการณ์ อายุ ในการทำงานแตกต่างกันมาก ทำให้เกิดการพัฒนาทักษะในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว โดยมีขั้นตอนคือ กำหนดวัตถุประสงค์ อธิบายขั้นตอนของการสอน สาธิตวิธีการทำ ให้ผู้เรียนฝึกหัดทำด้วยตนเอง โดยมีผู้สอนคอยสังเกตการณ์และคอยให้การสนับสนุนอยู่ด้วย

การสอนแบบบับชกรู๊ป (Buzz Group) ในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะสำหรับหน่วยการเรียนรู้ด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ เป็นการสอนที่ให้ผู้เรียนที่แบ่งกลุ่มประมาณ 4-6 คน นั่งล้อมเป็นรูปวงกลม ให้ทุกคนมีส่วนร่วมอภิปราย ใช้เวลาในการสอนน้อยประมาณ 5-10 นาที โดยไม่ต้องมีผู้นำ ซึ่งกิจกรรมวิธีนี้ เหมาะกับหัวข้ออภิปรายที่เป็นหัวข้อเฉพาะ เป็นประเด็นที่ทุกคนมีความความเข้าใจและสามารถจบการอภิปรายภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อจบการอภิปรายได้มีการเตรียมข้อสรุปนำเสนอต่อ การอภิปรายใหญ่ หรือ การอภิปรายทั้งชั้น (สมคิด อิศระวัฒน์, 2543)

การระดมสมอง (Brain Storming) เป็นกลยุทธ์ที่ถูกสอดแทรกอยู่ในการอภิปรายกลุ่มย่อยและการสอนแบบบับชกรู๊ป เป็นการระดมสมองที่สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระต่อปัญหาที่กำหนด ดังที่ สมคิด อิศระวัฒน์, 2543 ได้กล่าวไว้ว่า ผู้เรียนทุกคนมีโอกาสคิดและแสดงความคิดเห็น หลังจากนั้นจะมีการวิเคราะห์คำตอบของโจทย์ปัญหาและสรุปประเด็น โดยในช่วงแรกจะเน้นคำตอบในเชิงปริมาณมากกว่าคุณภาพ ซึ่งเหมาะแก่การนำไปใช้ระดมสมองจากตัวแทนประกันวินาศภัยที่เข้าอบรม เพื่อให้ได้ความคิดเห็นอย่างครบถ้วนจากกลุ่ม

เกม (Game) เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่นำมาใช้เสริมประสิทธิภาพของกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง และไว้วางใจซึ่งกันและกันทำให้สมาชิกในกลุ่มกล้าแสดงออกและนำเสนอความคิดเห็นในส่วนของตน โดยเกมที่นำมาใช้ในการสอนตัวแทนประกันวินาศภัยนี้ ส่วนใหญ่เป็นเกมที่ใช้สถานการณ์จำลอง ซึ่งผู้เรียนถูกกำหนดสถานการณ์ให้เล่นเพื่อเรียนรู้กระบวนการต่างๆ มีความหมาย สร้างสรรค์ และก่อให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มของผู้เรียน

สุดท้ายมีการอภิปรายทั้งชั้น (Class Discussion) ให้เกิดการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่า เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านทักษะ สร้างทัศนคติ มีผู้สอนประจำกลุ่มมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในเรียนรู้ ส่งผลให้ผู้เรียนให้ความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ ทั้ง 7 ขั้นตอนของ Knowles (1975) เป็นไปได้เป็นอย่างดี

การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-Directed Learning) ของ Knowles (1975) ทั้ง 7 ขั้นตอนนำมาเป็นขั้นตอนหลักในการฝึกอบรมและสอดแทรก แต่ละขั้นตอนด้วยกิจกรรมเรียนรู้กลุ่มดังที่กล่าวมาข้างต้น อย่างไรก็ดี ถ้ามีความเชื่อว่าการที่บุคคลมีพฤติกรรมการเรียนแบบ “การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง” (Self-Directed Learning) แล้วจะนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) (สมคิด อิศระวัฒน์, 2531) สอดคล้องกับพันธกิจหลักของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) คือ พัฒนาคุณภาพคนให้คนไทยให้มีคุณธรรม เรียนรู้ตลอดชีวิต มีทักษะและการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสมในแต่ละช่วงวัย สถาบันสังคมและชุมชนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถปรับตัวรู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง และยังได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต มุ่งสร้างกระแสสังคมให้การเรียนรู้เป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน มีนิสัยใฝ่รู้ รักการอ่านตั้งแต่เด็กและส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันของคนต่างวัยควบคู่กับการส่งเสริมให้องค์กร กลุ่มบุคคล ชุมชน ประชาชน และสื่อทุกประเภทเป็นแหล่งเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ รวมถึงการส่งเสริมการศึกษาทางเลือกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนที่สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและสนับสนุนปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สำนักคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554) สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพในสถานการณ์จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้ที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และเป็นการเรียนรู้โดยกลุ่ม ลักษณะที่สำคัญคือ ทำงานเป็นกลุ่มย่อยภายใต้การอำนวยความสะดวกของผู้สอน และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง การศึกษาโดยอิสระ ในการหาความรู้ มีการคิด วิเคราะห์ และ การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Riddeout and Carpio, 2001) นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้นำแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ Knowles (1975) ซึ่งเป็นกระบวนการที่บุคคลริเริ่มที่จะเรียนรู้ด้วยตัวเอง โดยเริ่มที่จะวินิจฉัยความต้องการการเรียนรู้ เป้าหมาย กำหนดตัวบุคคลและ

แหล่งในการเรียนรู้ เลือกวิธีการและลงมือปฏิบัติตามแนวทางในการเรียนรู้ที่เหมาะสม และประเมินผลลัพธ์ของการเรียนรู้ได้ เป็นการเรียนรู้เกิดขึ้นระหว่างผู้เรียนและผู้ช่วยเหลือ เช่น ครู ตัวเตอรื พี่เลี้ยง บุคคล และเพื่อน โดยมีการออกแบบแผนการเรียนรู้ที่เหมาะสมโดยการใช้สัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract) เป็นข้อตกลงร่วมกันเป็นกลุ่มโดยสัญญากับตัวเองที่จะเป็นผู้เรียน ด้วยการนำตัวเองให้บรรลุผลสำเร็จโดยมีข้อเสนอแนะดังนี้คือ จัดทำหัวข้อการเรียนรู้โดยแบ่งเป็น 4 หัวข้อคือ 1) วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ 2) แหล่งและวิธีการเรียนรู้ 3) หลักฐานของการบรรลุผลสำเร็จ 4) เกณฑ์และความถูกต้องของการประเมิน หลังจากที่ทำเสร็จแล้วสามารถนำไปให้ครูหรือเพื่อนที่ทำสัญญาการเรียนรู้ร่วมกัน ตรวจสอบความชัดเจนของวัตถุประสงค์ ความสอดคล้องของแหล่งเรียนรู้ และวิธีการ หลักฐาน และเกณฑ์ที่ถูกต้องก่อน แล้วจึงนำมาปรับปรุงสัญญาการเรียนรู้ ก็จะสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขั้นตอนของการเรียนรู้โดยอิสระโดยการใช้สัญญาการเรียนรู้ มาใช้ประกอบการเรียนรู้ จะส่งเสริมให้การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะมีประสิทธิภาพและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น สำหรับการเรียนรู้เป็นกลุ่มย่อย (Small-group learning) การเรียนรู้เป็นกลุ่มย่อย เป็นวิธีที่ทำให้ผู้เรียนได้พัฒนาความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีม และยอมรับประโยชน์ของการทำงานร่วมกันให้ค้นคว้าหาแนวความคิดใหม่ๆ (ดาราพร คงจา และคณะ, 2545) ซึ่งสอดคล้องกับ อาชัญญา รัตนอุบล (2550: 29-30) เสนอกระบวนการเรียนรู้ในการเรียนรู้สอนผู้ใหญ่ มีลำดับขั้นดังนี้คือ 1) ขั้นเกิดความสนใจ อยากเรียน อยากรู้และปรารถนาที่จะเรียน 2) ขั้นเกิดความต้องการการเรียนรู้ มีจุดมุ่งหมายในการเรียนรู้ 3) ขั้นการคิดแก้ปัญหาด้วยวิธีต่างๆ โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีโอกาสศึกษาหาความรู้ โดยการแสวงหาคำตอบด้วยการศึกษาด้วยตัวเอง การอภิปรายปรึกษาหารือกับเพื่อน ผู้รู้ ทดลองด้วยการปฏิบัติจริง และนำวิธีที่ดีที่สุดไปใช้ 4) ขั้นการเรียนรู้ให้เรียนรู้ด้วยตัวเองโดยอิสระเรียนรู้จากความผิดพลาดและ มีการปรับปรุงแก้ไขไปเรื่อยๆ จนกระทั่งสามารถสรุปเป็นกฎเกณฑ์ได้ 5) ขั้นการนำวิธีการแก้ปัญหาไปทดลองใช้ โดยผู้สอนจัดประสบการณ์หรือให้ปัญหาแก่ผู้เรียนทดลองแก้ปัญหา และ 6) ขั้นการสรุปเป็นเกณฑ์ เป็นการสรุปความคิดรวบยอดการเรียนรู้ของตัวเองได้ถูกต้อง และสามารถนำไปใช้ในการประกอบวิชาชีพ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Baxter (1994) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง วิธีการเรียน การเรียนตามความก้าวหน้าของตนเองและความมั่นใจในการทำงานของลูกจ้างในสถานประกอบการ โดยศึกษาจากผลการวัดระดับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง แบบวัดทักษะและความมั่นใจในการทำงาน และแบบวัดวิธีการเรียน พบว่าระดับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองสามารถอธิบายวิธีการเรียนของผู้เรียนได้ ผู้ที่มีระดับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองสูงจะมีความมั่นใจ ในตัวเองประกอบด้วย

2.6 แหล่งความรู้

แหล่งเรียนรู้ในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ประกอบไปด้วยแหล่งการเรียนรู้ที่มาจาก ครู ผู้รู้ หรือผู้เชี่ยวชาญ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดและ หนังสือ จากรายงานการวิจัยของ Penland, 1979 พบว่าในประเทศสหรัฐอเมริกาหนังสือเป็นแหล่งความรู้ที่มีความสำคัญมากที่สุดที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากกว่าแหล่งข้อมูลอื่น (ซึ่งเป็นเพื่อนหรือญาติ) เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีปัญหา กลุ่มตัวอย่างจะไปหาผู้รู้ (ร้อยละ 75.2) ค้นจากหนังสือ (ร้อยละ 71.2) และไปหาเพื่อนสนิทหรือญาติ (ร้อยละ 58.7) ในขณะที่คนมีการศึกษาน้อยซึ่งมีการปัญหาเรื่องการอ่านจะอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิทยุ โทรทัศน์เป็นแหล่งข้อมูล สำหรับงานวิจัยของ Brookfield (1991) พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งมีการศึกษาน้อยจะใช้เพื่อน ผู้เชี่ยวชาญและกลุ่มผู้เรียนด้วยกันเป็นแหล่งความรู้และข้อมูล แทนที่จะใช้ห้องสมุด เทปตลับ หรือ โปรแกรมการสอน สำหรับแหล่งข้อมูลในการเรียนรู้ของคนไทย จากรายงานการวิจัยของสมคิด อิศระวัฒน์ (2538) พบว่า แหล่งความรู้ในการเรียนรู้ของคนไทยได้แก่ ผู้รู้ ครู เพื่อน หนังสือ การดูงาน และแหล่งข้อมูลของคนไทยในชนบทใช้มากคือ ผู้รู้ โดยคนไทยมีความเชื่อมั่นในบุคคลมากกว่าหนังสือ (สมคิด อิศระวัฒน์, 2532; 2538) ในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นตัวแทนในเขตเมือง แหล่งความรู้หลักจึงเป็นผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ และห้องสมุดที่มีตำราเกี่ยวกับการประกันภัยทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับ สมคิด อิศระวัฒน์ (2538) ที่กล่าวว่า ในเขตเมืองผู้เรียนจะมีความเชื่อในแหล่งข้อมูลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นผู้รู้ นอกเหนือจากแหล่งข้อมูลซึ่งเป็นหนังสือ ในรูปแบบของข้อมูลจากห้องสมุด ได้แนะนำให้ผู้เรียนเสาะแสวงหาความรู้จากห้องสมุดเฉพาะทางด้าน การประกันวินาศภัย เช่นห้องสมุดของสมาคมประกันวินาศภัย ส่วนข้อมูลจากเว็บไซต์ก็มีความสำคัญในโลกปัจจุบัน จึงควรมีระบบเชื่อมต่อ Internet และ คอมพิวเตอร์ให้พร้อมเพื่อความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลของผู้เรียน สอดคล้องกับ Riddeout and Carpio (2001) แหล่งเรียนรู้ (Learning resources) ส่วน Barrow and Tamblin (1980) กล่าวว่าปัจจัยสนับสนุนให้การเรียนรู้ได้ดีคือ แหล่งเรียนรู้ (Learning resources) ทั้งบุคคล เอกสาร และเทคโนโลยี สอดคล้องกับ Yeo (2005) พบว่าผู้สอนประจำกลุ่มไม่เพียงแต่เป็นผู้ที่เป็นกลไกสำคัญในการกระบวนกรเรียนเท่านั้น แต่ยังเป็นแหล่งเรียนรู้ให้ผู้เรียนด้วย และปัจจัยด้านแหล่งทรัพยากรในการเรียนรู้ที่เพียงพอ คือสิ่งที่สำคัญในการสนับสนุนการเรียนรู้ที่เพียงพอ คือ สิ่งที่สำคัญในการสนับสนุนการเรียนรู้ในโปรแกรม การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะให้ประสบผลสำเร็จ

2.7 การวัดและประเมินผล

การประเมินผลการเรียนรู้ก่อนการอบรมและหลังการอบรมด้วยแบบวัดสมรรถนะ ประกอบด้วย 1) แบบทดสอบความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัยและแบบทดสอบความรู้เรื่องภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย 2) แบบวัดทักษะและแนวทางปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย 3) แบบวัดทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ 4) แบบประเมินสมรรถนะความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ซึ่งประยุกต์มาจากแบบประเมินลักษณะพิเศษของการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Learning Preference Assessment: LPA) ของ Guglielmino (2008) ที่มีโครงสร้างของแบบสอบถามครอบคลุมองค์ประกอบของความรู้ ทักษะ และทัศนคติของการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง และคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมีการวิเคราะห์โดยใช้หลักการทางสถิติ ในกรณีที่ผู้สอนต้องการได้คำตอบเพื่อการปรับปรุงการสอน ค่าความถี่และค่าเฉลี่ยอาจเพียงพอ (Cranton, 1989) ดังนั้นในการประเมินผลการเรียนรู้ซึ่งเป็นกระบวนการรวบรวมและเรียบเรียงข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียน จากพฤติกรรมเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ ค่อนข้างถาวร สำหรับใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับผู้เรียน ให้ข้อมูลย้อนกลับ ไปยังผู้เรียนเกี่ยวกับความก้าวหน้า จุดเด่น จุดด้อย เพื่อใช้ตัดสินใจประสิทธิภาพในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และความเพียงพอของหลักสูตร (เอมอร จังศิริพรภรณ์, 2550: 144) แบบประเมินที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความครอบคลุมและสามารถวัดพฤติกรรมซึ่งเป็นองค์ประกอบของการเรียนรู้ได้ และพบว่าผลของแบบทดสอบและแบบสอบถามในกลุ่มทดลอง หลังการทดลองมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการทดลองในทุกด้าน

2.8 สภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อม ควรมีสถานที่ที่เงียบสงบ เป็นสัดส่วน ไม่มีเสียงรบกวน อุณหภูมิและแสงไฟพอเหมาะ ขนาดของห้องเหมาะสม มีโต๊ะ และเก้าอี้ที่เหมาะสมกับผู้ใหญ่ สามารถจัดกิจกรรมการเรียนรู้ได้ทุกรูปแบบ เช่น การทำกิจกรรมกลุ่ม การฟังบรรยาย และการทำกิจกรรมต่างๆ เพราะสถานที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ที่อาจเป็นปัจจัยสนับสนุน หรือ อุปสรรคในการเรียนรู้ของผู้เรียนในวัยผู้ใหญ่ได้ นอกจากนี้ ควรเป็นห้องที่เอื้อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ โดยการจัดหาโสตทัศนอุปกรณ์ให้พร้อม เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพ LCD เครื่องเสียง เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์ที่มีการเชื่อมต่อระบบ Internet เพื่อให้ผู้เรียนเข้าไปสืบค้นข้อมูลได้ และสามารถพิมพ์และถ่ายเอกสารได้ จะทำให้ผู้เรียนสะดวกยิ่งขึ้น รวมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมทางอารมณ์ โดยการสร้างบรรยากาศให้รู้สึกผ่อนคลาย มีเสียงเพลงบรรเลง และจัดอาหารและเครื่องดื่มให้เพียงพอและเหมาะสม ตามที่ อาชัญญา รัตนอุบล (2550) กล่าวถึงสิ่งที่ดีควรปฏิบัติในการเตรียม

สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การที่ผู้ใหญ่จะมีส่วนร่วมและเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุดนั้นควรให้ผู้ใหญ่แต่ละคนมีความรู้สึกสบาย ทั้งกายภาพและอารมณ์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพสามารถจัดทำให้ได้ด้วยการเตรียมสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งรวมถึง การจัดแสงสว่าง อุณหภูมิและระดับเสียง ตลอดจนเก้าอี้และโต๊ะ ควรจัดเตรียมและออกแบบให้เหมาะสมกับผู้ใหญ่ รวมทั้ง การเตรียมสภาพแวดล้อมทางอารมณ์ ให้ผู้เรียนรู้สึกมีความสำคัญคือ สมาชิกในกลุ่ม และรู้สึกสบายในการเข้ารับการอบรม นอกจากนี้ การสร้างบรรยากาศ ด้วยกิจกรรมคลื่นสมองต่ำ ทำให้ผู้เรียนเกิดภาวะของการผ่อนคลายอย่างลึกซึ้ง (Deep relaxation) ส่งผลให้ผู้เรียนมีสมาธิสูง มีการผ่อนคลายสูง มีพลังด้านบวกสูง และมีความคิดสร้างสรรค์สูง (เกียรติวรรณ อมาตยกุล, 2543) ตามที่ อาชัญญา รัตนอุบล (2550) การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ผู้เรียนควรเริ่มต้นด้วยการได้รับบรรยากาศสำหรับการแสวงหาความรู้ร่วมกันระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนและระหว่างผู้เรียนด้วยกันเอง หรือเรียกว่า Mutual inquiry ซึ่งควรมีลักษณะดังนี้คือ บรรยากาศที่อบรม บรรยากาศแห่งการเคารพซึ่งกันและกัน บรรยากาศของการนำไปสู่การสนทนา บรรยากาศที่ผู้เรียนสามารถรู้สึกได้ถึงความชัดเจนและความมั่นคงในบทบาทอันน่านับถือของตนเอง ส่งผลให้เกิดบรรยากาศของการเรียนรู้ การให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างผู้เรียนด้วยกันเอง และระหว่างผู้เรียนและผู้สอน

ดังนั้นจะเห็นว่าโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้น อย่างเป็นระบบบนพื้นฐานของกรอบแนวคิดในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และขั้นตอนในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของ Knowles (1975) และการจัดกระบวนการเรียนรู้ออกแบบที่สอดคล้องกับสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ได้รับการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งด้านการศึกษาของระบบโรงเรียนและการประกันวินาศภัยก่อนการทดลองใช้ จึงจัดเป็นโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพ

3. ผลของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นไปใช้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ที่พัฒนาเป็นโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ พบว่า โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นสามารถพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันภัยและสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย ทักษะด้านแนวทางปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย ทศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ และ สมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง รวมทั้ง โดยมีประเด็นการอภิปรายดังนี้

3.1 ความรู้ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันภัยและสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย

จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันภัยและสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย หลังการทดลองสูงกว่าก่อนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าหลังจากเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะมีความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัยสูงกว่าก่อนการทดลองทั้ง 2 กลุ่ม แสดงว่าในกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งจากโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรม การสอนเป็นกลุ่มย่อย (Small Group) การทำโครงการเป็นกลุ่ม (Group Project) การสอนแบบเพื่อนสอนเพื่อน (Peer Teaching) การสอนแบบบับซกรุ๊ป (Buzz Group) การระดมสมอง (Brain Storming) เกม (Game) สุดท้ายก็มีการอภิปรายทั้งชั้น (Class Discussion) ซึ่งการได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กันในกลุ่ม และมีวิทยากรมาบรรยายในบทบาทของแหล่งทรัพยากรเรียนรู้ช่วงการเรียนรู้โดยอิสระ ดังที่ Lawson (2006: 117) ได้แสดงถึงวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาพฤติกรรมด้านการความรู้นั้น สามารถจัดได้หลายวิธี เช่น การบรรยาย การอภิปราย กลุ่มย่อย และสถานการณ์จำลอง และ อาชัญญา รัตนอุบล (2550: 65) ได้เสนอวิธีการและเทคนิคการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน กล่าวถึงการบรรยาย เป็นการให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการอบรม โดยวิทยากรจะมีบทบาทหน้าที่ในการเตรียมเนื้อหาสาระ การให้ข้อมูลความรู้ต่างๆ ซึ่งวิธีการบรรยายนี้จะเหมาะสมกับการให้ความรู้พื้นฐาน และข้อมูลทั่วไปผู้ฟังเป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับเนื้อหาสาระในการอบรมที่ต้องการให้ตัวแทนประกันวินาศภัยได้มีความรู้ในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสาระสำคัญของการประกันวินาศภัยตอบสนองต่อในการสร้างสมรรถนะที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัยซึ่งเป็นความรู้พื้นฐานด้านการประกันวินาศภัย

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับการสมรรถนะวิชาชีพในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย ในกลุ่มทดลอง พบว่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะของความรู้กลุ่มทดลองหลังการเข้ารับการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองหลังจากเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะด้านความรู้สูงขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากในการกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้ทุกขั้นตอนนั้นส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ เริ่มตั้ง แต่การสร้างบรรยากาศให้เกิดความเป็นกันเอง ความไว้วางใจ ให้สามารถได้แลกเปลี่ยนความรู้ และ

พื้นฐานประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การระดมสมอง การวิเคราะห์ในการเรียนรู้ การวินิจฉัยและระบุประเด็นการเรียนรู้และแหล่งเรียนรู้ การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองได้มีการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองอย่างมีแผนที่ชัดเจน และการอภิปรายร่วมกัน การสะท้อนและการประเมินผลการเรียนรู้ด้วยตนเองภายใต้การช่วยเหลือกระบวนการเรียนรู้จากผู้สอนประจำกลุ่ม และแหล่งเรียนรู้ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นวิทยากรที่มีความรู้และประสบการณ์สูง ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติด้วยตัวเองทุกขั้นตอน จึงส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพได้ สอดคล้องกับ Rideout (2001) กล่าวว่าความสัมพันธ์ของประสบการณ์ทางคลินิกการบูรณาการกับทฤษฎีสู่การปฏิบัติ ที่เป็นสถานการณ์จริง ส่งเสริมให้นักเรียนสามารถประยุกต์ ความรู้และ จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำตัวแทนประกันวินาศภัยที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) จึงมีคะแนนความรู้สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

3.2 ทักษะในแนวทางปฏิบัติในการขาย และการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย

ผลการทดลองพบว่า ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยของทักษะในแนวทางปฏิบัติในการขาย และการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากในกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้ทุกขั้นตอน นั้นส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ เริ่มตั้งแต่การระดมสมอง การวินิจฉัยและระบุประเด็นการเรียนรู้และแหล่งเรียนรู้ การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองได้มีการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองอย่างมีแบบแผนที่ชัดเจน และการอภิปรายร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การสะท้อนและการประเมินผลการเรียนรู้ด้วยตนเอง ภายใต้การช่วยเหลือกระบวนการเรียนรู้จากผู้สอนประจำกลุ่ม และแหล่งเรียนรู้ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นวิทยากรที่มีความรู้และประสบการณ์สูง ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติด้วยตัวเองทุกขั้นตอน จึงส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะที่ดีขึ้น ตามที่ อาชัญญา รัตนอุบล (2550) กล่าวถึง กระบวนการเรียนรู้ในการเรียนการสอนผู้ใหญ่ ในขั้นการคิดแก้ปัญหาผู้สอนควรสนับสนุนให้ผู้ใหญ่ได้มีโอกาสหาความรู้และวิธีการแก้ปัญหา โดยการแสวงหาคำตอบด้วยการศึกษาด้วยตัวเอง อภิปรายปรึกษาหารือกับเพื่อน ปรึกษาจากผู้รู้ ค้นคว้าจากห้องสมุด ลองคิดด้วยตนเอง และการลงมือปฏิบัติจริง จะช่วยให้ผู้ใหญ่ได้เลือกวิธีที่เหมาะสมไปใช้ในวิชาชีพได้จริง ส่วน Barrow and Tamblin (1980 cited in Uden and Beaumont, 2006) ได้กล่าวถึง เป้าหมายของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ คือ การพัฒนาให้มีทักษะของการคิดอย่างมีเหตุผล การแก้ปัญหา รู้คิด และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และช่วยให้นักเรียนมีความเป็นอิสระและเป็นผู้เรียนรู้ด้วยตนเอง การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะจึงทำให้เกิด ทักษะ ของการรวบรวมข้อมูลทักษะการคิด และทักษะการ

เรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Uden and Beaumont, 2006) และเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะแล้ว ผู้เรียนจะมีพัฒนาการในด้านสมรรถนะในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Branda, 1986) สอดคล้องกับ Rideout (2001) ความสัมพันธ์ของประสบการณ์ทางคลินิก การบูรณาการกับการทฤษฎีสู่การปฏิบัติ ที่เป็นสถานการณ์จริงของการเรียนรู้ในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ส่งเสริมให้นักเรียนสามารถประยุกต์ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานด้านการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย นอกจากนี้องค์ประกอบของผลการเรียนรู้ที่ครอบคลุมพฤติกรรมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งทั้ง 3 พฤติกรรมมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ และต่อเนื่องกันอย่างใกล้ชิด ซึ่งสามารถรวมตัวส่งเสริมซึ่งกันและกันได้ อันจะก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ ชาลินี เอี่ยมศรี (2549) ศึกษาผลการพัฒนาโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพื่อส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณและทักษะการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล พบว่า หลักการเข้าโปรแกรมเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกลุ่มทดลองมีทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และการแก้ปัญหาสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ทักษะการคิดและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ

ผลการทดลองพบว่า ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยของทักษะการคิดและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองหลังจากเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะมีสมรรถนะ ด้านทักษะการคิดและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการสูงขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการทดลองแสดงว่า การกิจกรรมการเรียนรู้ของทั้ง 2 กลุ่ม ทั้งจากจัดกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) ในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยที่การเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 ด้าน คือ พฤติกรรมด้านความรู้ พฤติกรรมด้านทักษะ และพฤติกรรมทางทัศนคติ (อาชัญญา รัตนอุบล, 2550) พฤติกรรมทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กันและขึ้นตรงต่อกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Krathwohl, Bloom and Masia, 1964) กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความรู้ดี ทักษะดีต่อสิ่งนั้นก็จะได้ไปด้วย และเมื่อมีทัศนคติที่ดีแล้วจะมีแนวโน้มที่จะส่งผลให้ผู้นั้นแสดงพฤติกรรมไปในทางที่ดีเช่นกัน (Zimbardo and Ebbesen, 1970) โดยที่ Allport (1975 อ้างถึงใน สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2547) กล่าวถึง องค์ประกอบของทัศนคติ มี 3 ประการ คือ 1) การมีความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) 2) ด้านความรู้สึก (Affective Component) 3) ด้านการกระทำ (Action Component) ดังนั้นจะเห็นว่าการมีทัศนคติสูงขึ้นหลังการทดลองจึงเนื่องมาจาก ผู้เรียนมีความรู้เรื่องสมรรถนะที่เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยสูงขึ้น รวมทั้งองค์ประกอบของแบบวัดทัศนคติยัง

ประกอบด้วยความรู้ ความรู้สึก และแนวโน้มการปฏิบัติซึ่งบนพื้นฐานของความรู้ของผลกระทบต่อวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยและสิ่งที่เกิดจากการไม่มีทัศนคติที่ดี และไร้จรรยาบรรณในการให้บริการ ส่วนการที่กลุ่มทดลองหลังการทดลองมีด้านทัศนคติสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้น เนื่องจากกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มที่ผู้วิจัย จัดกิจกรรมการเรียนรู้ในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ประกอบด้วย การอภิปรายกลุ่มย่อย การระดมสมอง การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ กรณีศึกษา และการวิเคราะห์สถานการณ์จำลอง เป็นวิธีเรียนการฝึกอบรมที่สามารถพัฒนาทัศนคติของตัวแทนประกันวินาศภัย Lawson (2006: 117) ได้แสดงถึงวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาพฤติกรรมด้านทัศนคติ คือ การอภิปรายกลุ่ม การระดมสมอง แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสถานการณ์จำลอง เนื่องจากเป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงถึงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ และมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน จึงส่งผลให้ ผู้เรียนมีความรู้และเข้าใจในเนื้อหาความรู้มากขึ้น ส่งผลต่อความรู้สึกและทัศนคติและจรรยาบรรณที่มีต่อการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัยสูงขึ้นหลังจากการทดลอง สอดคล้องกับการศึกษาของ White and Michaud et al. (2004) การศึกษาทดลองผลของการสัมมนาเพื่อจัดทำแนวทางการรักษาโรคหอบหืดของแพทย์ปฐมภูมิ ระหว่างการใช้รูปแบบการเรียนรู้โดยการบรรยายเชิงวิพากษ์ ผลการทดลองพบว่า ทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันในการได้รับความรู้เพิ่มขึ้น แต่กลุ่มที่ใช้ปัญหาเป็นหลักให้คุณค่าของการศึกษาสูงกว่ากลุ่มที่บรรยายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทางสถิติ .05 สอดคล้อง กับการสัมภาษณ์ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลอง หลังการทดลอง พบว่าตัวแทนประกันวินาศภัยมีการเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติ ที่แสดงให้เห็น เช่น มีแนวคิดเชิงบวก ยอมรับฟังผู้อื่น เห็นคุณค่าของตัวเอง และของผู้อื่น มีความมั่นใจ ภูมิใจในบทบาท และหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย และมีแรงจูงใจในการทำงานให้มีจรรยาบรรณมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อคำถามทัศนคติ ที่ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองได้มีความตระหนักและยอมรับในบทบาทของการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยและทัศนคติด้านบวกต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงหลังการทดลองสูงขึ้นกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ “ท่านยอมรับการถูกเรียกใช้บริการจากลูกค้าได้ตลอดเวลา” และ “ท่านยินดีเข้าไปช่วยลูกค้าเมื่อเกิดข้อพิพาทกับบริษัทประกันภัย” แสดงให้เห็นว่าโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้น มีประสิทธิภาพต่อการพัฒนาสมรรถนะด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการได้

3.4 สมรรถนะความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากในการกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากแนวคิดการเรียนรู้โดยใช้การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะและการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง นั้นส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ เริ่มตั้งแต่การเรียนรู้แบบกลุ่มย่อย การระดมสมอง การได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ การวินิจฉัยและระบุประเด็นการเรียนรู้และแหล่งเรียนรู้ การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองได้มีการฝึกการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองโดยมีแผนการเรียนรู้ที่ชัดเจน รวมทั้งการอภิปรายร่วมกัน การสะท้อนและการประเมินผลการเรียนรู้ด้วยตนเองและวิทยากร ภายใต้การช่วยเหลือกระบวนการเรียนรู้จากผู้สอนประจำกลุ่ม ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเองทุกขั้นตอน จึงส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้โดยเฉพาะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองที่สูงขึ้น ซึ่งตอบสนองเป้าหมายของการเรียนรู้ในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ดังที่การศึกษาของ Malta, Dimeo and Carey (2010) ศึกษาความสามารถในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษา อาชีวะบَابัดและกายภาพบَابัด โดยทำการศึกษาตั้งแต่ปี 2003 – 2007 ใช้แบบวัดความพร้อมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-Directed Learning Readiness Scale: SDLRS) พบว่าระดับของความสามารถในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษาเพิ่มขึ้นในเทอมสุดท้ายเมื่อเทียบกับเทอมแรกที่เข้ารับการศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของ Kocaman, Dicle et al. (2009) ได้ศึกษาเชิงวิเคราะห์ระยะยาว ของระดับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของตั้งแต่ชั้นปีที่ 1- ชั้นปีที่ 4 พบว่า คะแนนความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองในนักเรียนชั้นปีที่ 4 สูงกว่าทุกชั้นปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงสรุปได้ผลของการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปใช้ พบว่าตัวแทนประกันวินาศภัยในกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยในสมรรถนะวิชาชีพหลังมีการทดลองทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านสมรรถนะความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง สูงกว่าก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลอง พบว่าคะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองหลังการทดลองสูงขึ้นกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าหลังจากกลุ่มทดลองได้เข้าร่วมกิจกรรมเรียนรู้กลุ่มแล้วทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสมรรถนะ ทั้ง 4 ด้าน

3.5 การนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรม มีการเปลี่ยนแปลงสมรรถนะทั้ง 4 ด้าน 1) ด้านความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ที่ตนเองทำอยู่ 2) ด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีเข้าใจในวิชาชีพที่ต้องคอยให้

คำแนะนำและให้บริการลูกค้าทุกเมื่อ เมื่อลูกค้าเกิดความเสียหายและต้องการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน หรือ ความช่วยเหลือจากการทำประกันวินาศภัย 3) มีทักษะแนวทางปฏิบัติในการขาย ให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง 4) มีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองที่มีความใฝ่รู้ ใฝ่เรียน และแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านมองโลกในแง่ดี ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นซึ่งสอดคล้องกับสมรรถนะวิชาชีพของ (Sherman et al., 2007) ได้แก่ มีความมั่นใจในตนเอง มีความไว้วางใจผู้อื่น และให้พลังแก่ผู้อื่นได้ รู้จักมองโลกในแง่บวก เป็นแบบอย่างแก่ผู้ร่วมงาน พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความใฝ่รู้ศึกษาความรู้และสามารถนำความรู้มาพัฒนาวิชาชีพและบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สร้างบรรยากาศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในองค์กรซึ่งเป็นความสามารถในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต และมีความสามารถในการพัฒนาวิชาชีพในองค์กรได้อย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ

ส่วนปัจจัยของโปรแกรมที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม โดยเฉพาะการอภิปรายร่วมกันเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพจากโจทย์ปัญหาที่ได้รับในแต่ละกลุ่ม และการนำประสบการณ์ของผู้เรียนและผู้สอนมาใช้ในการแก้ปัญหา การสรุป และได้รับการวิพากษ์เชิงบวกจากผู้สอน สอดคล้องกับ Chunta and Elizabeth (2010) กล่าวว่า การสรุปแต่ละโจทย์ปัญหา การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกและการเสริมแรงให้กับความพยายามของกลุ่ม การสรุปผลการเรียนรู้ที่ได้รับและการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้จริง จากวิทยากรหรือผู้สอน ทำให้ผู้เรียนเข้าใจปัญหาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ และ อาชัญญา รัตนอุบล (2550: 29) ได้เสนอกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นการแก้ปัญหาในการเรียนรู้ผู้ใหญ่ ในขั้นตอนของการคิดแก้ปัญหา นั้น ผู้สอนควรต้องสนับสนุนให้ผู้ใหญ่ได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้ และวิธีแก้ปัญหาต่างๆ โดยการแสวงหาคำตอบด้วยการศึกษาด้วยตัวเอง อภิปราย ปรีกษาหารือกับเพื่อน การปรึกษากับผู้รู้ การค้นคว้าจากห้องสมุด การลองคิดแก้ปัญหาด้วยการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อช่วยให้ผู้ใหญ่ได้เลือกวิธีที่เหมาะสมที่สุดไปใช้แก้ปัญหาได้จริง และขั้นการสรุปเป็นกฎเกณฑ์ ผู้ใหญ่จะนำประสบการณ์ใหม่และประสบการณ์เดิมมาแสวงหาข้อเท็จจริง แล้วจัดลำดับของการลองผิดลองถูกว่ามีขั้นตอนอย่างไร เป็นการสรุปความคิดรวบยอดของตัวเองได้ถูกต้อง สามารถนำความรู้ไปใช้แก้ปัญหาอื่นๆ ได้ต่อไป และเหตุผลที่ทำให้ตัวแทนประกันวินาศภัยมีการเปลี่ยนแปลงในการเพิ่มสมรรถนะทั้ง 4 ด้าน อันประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ทักษะคนคิด และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง จากของการศึกษา Holton (2005) พบว่า ผู้เรียนที่มีความตั้งใจสูง (Conscientiousness) ในการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ มีสมาธิหรือมั่นคงในอารมณ์ (Emotional Stability) และเปิดรับประสบการณ์ใหม่ๆ (Openness to Experience) เป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์อย่างสูงที่ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ พร้อมที่จะรับสิ่งใหม่ๆ และการนำผลการเรียนรู้ไปใช้ในการ

ปฏิบัติงาน รวมทั้งกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการกลุ่ม มีการระดมสมอง และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้เรียนด้วยตนเอง จึงเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้การที่ผู้เรียนมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อนำความรู้ไปพัฒนาตัวเองและพัฒนางานนั้น จึงเป็นแรงจูงใจอย่างสูงของผู้เรียนที่ส่งผลให้ผู้เรียนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคลและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานและส่งผลดีต่อองค์กรในที่สุด

ผลที่เกิดขึ้นจากการทดลองใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นผู้วิจัยได้อภิปรายเหตุผลและการสนับสนุนบนพื้นฐานของแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง โดยที่ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่น่าเชื่อถือได้ จึงเป็นแนวคิดที่สามารถนำไปใช้ในการประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรที่เป็นตัวแทนประกันวินาศภัยได้อย่างเหมาะสม

4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องเมื่อนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้ ผู้วิจัยอภิปรายได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยที่สนับสนุนให้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้ประสบความสำเร็จ

4.1.1 ด้านกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายคือ กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นตัวแทนประกันวินาศภัย ที่มีความต้องการได้รับการพัฒนาสมรรถนะในวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานเห็นว่าเนื้อหาของหลักสูตรมีความเหมาะสมและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน มีประสบการณ์ พื้นฐานความรู้ ทักษะการแสวงหาความรู้ พื้นฐานในกระบวนการคิดที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม มีความกระตือรือร้นและใส่ใจในการเรียน ให้ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ และให้การยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และที่สำคัญกลุ่มผู้เรียนมีประสบการณ์เดิมในด้านการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยอยู่บ้าง ทำให้สามารถนำมาใช้ในการต่อยอดเป็นความรู้ใหม่ได้เป็นอย่างดี ดังนั้นกลุ่มผู้เรียนเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมในการเรียนรู้กลุ่มเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับ Brundage and Mckeracher (1980) เชื่อว่าเด็กและผู้ใหญ่ไม่เหมือนกัน ผู้ใหญ่มองการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เป็นส่วนหนึ่งของชีวิต เช่นการทำงานหรือบทบาทในครอบครัว การเข้าร่วมกิจกรรมเป็นสิ่งที่ได้ประโยชน์ จึงทำให้ผู้ใหญ่คนนั้นเข้าเรียน กลุ่มผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ คือบุคคลซึ่งผ่านขั้นตอนต่างๆ จากวัยเด็กสู่การเป็นผู้สูงอายุ เป็นบุคคลซึ่งมีแนวคิด มีประสบการณ์

ต่างกัน และนำสิ่งที่ตนเองพบแสดงออกในรูปความสนใจ ความต้องการ เป้าหมายและค่านิยมในชีวิตที่แตกต่างกัน (Verduin, and Douglas, 1984) ซึ่งสอดคล้องกับ Draves, (1986) ที่กล่าวว่า ผู้ใหญ่คือบุคคลซึ่งมีความแตกต่างในเรื่องของประสบการณ์ ทักษะ การรับรู้ และความคิด แต่ละคนมีการรวบรวมผสมผสานความคิด รับรู้ตามวิธีการของแต่ละคน โดยมีผู้สอนประจำกลุ่ม มีบทบาทที่สำคัญในการเป็นที่ปรึกษาคอยชี้แนะให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และ Kidd (1975) มีความเชื่อว่าผู้ใหญ่สามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต ผู้ใหญ่มีความสามารถที่จะเรียนถ้ามีความพอใจ การเรียนของคนมีส่วนสัมพันธ์กับอารมณ์และความรู้สึก ความสนใจ ความต้องการ แรงจูงใจเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับอารมณ์มิใช่สติปัญญา ผู้ใหญ่จะนำความรู้สึกต่างๆ เช่นความภูมิใจ ความกลัว ความอิจฉา ความทรงnung ความมั่นใจในตนเองเข้าสู่ห้องเรียน ดังนั้นผู้สอนควรมีความรู้และเข้าใจในตัวผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ และวัตถุประสงค์ของโปรแกรมเป็นอย่างดี เข้าใจกระบวนการ มีทักษะในการตั้งคำถาม กระตุ้น ส่งเสริมการเรียนรู้ ให้เสริมด้านบวกซึ่งสำคัญมากเพื่อให้ผู้เรียนแต่ละคนกล้าแสดงออก และตั้งศักยภาพของตนเองออกมาใช้ ดังความเห็นของผู้เข้ารับการอบรมว่าผู้สอนมีส่วนในการให้กำลังใจ ชี้แนะ และอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี และกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความใฝ่รู้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ผู้สอนประจำกลุ่มต้องมีเวลาเพียงพอ ในการสนับสนุนการเรียนรู้ของกลุ่มสอดคล้องกับ อาชัญญา รัตนอุบล (2550) กล่าวว่า การเสริมแรง ให้กำลังใจจากผู้สอน เป็นองค์ประกอบที่สนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ง่ายขึ้น ส่วน Barrow and Tamblym (1980) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก ประสบผลสำเร็จ คือ ครูผู้สอนต้องเข้าใจเหตุผล และบทบาทของการเป็นผู้อำนวยความสะดวกการเรียนรู้ ครูจะช่วยให้นักเรียนได้พัฒนาการเรียนรู้โดยช่วยได้ทั้งระดับบุคคล และโปรแกรม โดยการเข้าถึง และจูงใจนักเรียน ทำให้นักเรียนมีความมั่นใจในความสามารถในการแก้ปัญหา โดยที่นักเรียนจะแสดงความสามารถในการแก้ปัญหา และความสามารถในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต นอกจากนี้ การที่ครูเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการอภิปรายปัญหา และสามารถสรุปปัญหาได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการเรียน ส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ได้อย่างดี สอดคล้องกับ Yeo (2005) พบว่าองค์ประกอบสำคัญของการนำการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก มาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน คือ ผู้สอนประจำกลุ่มที่มีทักษะและเข้าใจกระบวนการเรียนรู้เป็นอย่างดี

4.1.2 ด้านหลักสูตรและเนื้อหา

เนื้อหาของโปรแกรมเป็นปัจจัยที่สำคัญของต่อความสำเร็จของโปรแกรม ต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกันกับสมรรถนะที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกัน ซึ่งต้องนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย จึงทำให้ผู้เรียนซึ่งเป็นผู้เรียนรู้ผู้ใหญ่เกิด

ความสนใจและตั้งใจเรียนเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับ สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) ในการสร้างหลักสูตรและพัฒนาหลักสูตรแต่ละครั้งของหน่วยงานต่างๆ จะคำนึงถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (ผู้เรียน) เป็นหลัก ถ้าผู้พัฒนาหรือจัดทำหลักสูตรมีความรู้เกี่ยวกับผู้เรียนแต่ละกลุ่มเป็นอย่างดี เช่นความต้องการ อายุ เพศ ประสบการณ์ ตำแหน่งหน้าที่ ปัญหาต่างๆ จะช่วยให้การพัฒนาหลักสูตรตรงกับความต้องการและลักษณะของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี ตามที่ อาชัญญา รัตนอุบล (2550) ได้กล่าวไว้ว่า เนื้อหาที่เป็นความต้องการและเป็นความสนใจของผู้เรียนซึ่งจะส่งผลให้การกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนมีประสิทธิภาพ และเนื้อหาที่มีความสัมพันธ์และสมเหตุสมผลนำไปปฏิบัติได้ สร้างและสะสมมาจากความรู้และประสบการณ์เดิมของผู้เรียน เป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมให้การเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2547) คนเราจะมีสุขมากขึ้นและทำงานได้ดีขึ้น ถ้าหากมีสภาพแวดล้อมในการทำงานตามที่ตนต้องการ ในทำนองเดียวกัน ผู้ใหญ่ก็มีแนวโน้มที่จะเรียนรู้ได้มากขึ้น ถ้าหากเขาได้มีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับเนื้อหาและการฝึกอบรม

4.1.3 สื่อการเรียนการสอน

สื่อการเรียนรู้ที่มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างมาก ผู้จัดโปรแกรมควรหาทรัพยากร ที่มีหนังสือตำราเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษอย่างเพียงพอและทันสมัย คู่มือและเอกสารประกอบการบรรยายในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ รวมทั้งคอมพิวเตอร์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพื่อสืบค้นข้อมูลได้อย่างกว้างและหลากหลายมากยิ่งขึ้น คู่มือการเรียนรู้สำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยซึ่งเป็นวัยผู้ใหญ่ มีความกระชับ อ่านและ เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับ สมพิศ คุณศรีพิทักษ์และวันชัย ศิริชนะ (2528) เสนอว่า ภาษาที่เขียนในสื่อสิ่งพิมพ์ควรคำนึงถึงพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ของผู้อ่าน ดังนั้นในการสอนผู้ใหญ่ให้ได้ผล ผู้สอนจำเป็นต้องรู้วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของวิธีการสอน เช่น มีการนำเอาสื่อมาใช้เป็นเครื่องมือ สื่อที่นำมาใช้มีทั้ง สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือแต่ละชนิดจะมีจุดเด่นและจุดอ่อนต่างกัน การเลือกเครื่องมือจำเป็นต้องคำนึงถึงกลุ่มผู้เรียน จำนวนผู้เรียน วัตถุประสงค์ของการสอน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน และเวลาที่ใช้ (รวมถึงเวลาในการเตรียม) หากผู้สอนรู้จักที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการสอนของตนเอง โดยใช้สื่อที่เหมาะสมก็จะช่วยงานสอนนั้นมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น (สมคิด อิศระวัฒน์, 2543)

4.1.4 ด้านกิจกรรมการเรียนรู้

การนำแนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ของ Blank (1982) มาเป็นหลักและนำแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของ Knowles (1975) มาใช้ในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วยการเรียนรู้ 7 ขั้นตอน และใช้กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มเป็นแรง

กระตุ้น เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ โดยมีผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ทำให้ผู้เรียนพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ รู้วิธีการแสวงหาความรู้และรวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆ มาสรุปเป็นความรู้ใหม่ทำให้ผู้เรียนเกิดแนวคิดและรู้วิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างมีระบบ ตามที่ผลงานวิจัยของอัญชลี ซาติกิตติสาร (2542) เรื่องการพัฒนาคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ซึ่งพบว่า 1. ผู้สอนควรจัดประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนทำด้วยตนเอง อาทิ สร้างสถานการณ์และให้ตอบคำถาม ให้บุคคลแสดงความคิดเห็น ให้ผู้เรียน ได้เปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่าง ให้ทำบ่อยๆ ใช้ให้ทำหรือมอบหมายความรับผิดชอบให้ 2. ผู้สอนบอกแล้วให้ผู้เรียนลองทำด้วยตนเอง และเครื่องมือที่สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองสำหรับการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ คือ สัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract) เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างบุคคล 2 คนขึ้นไป หรือเป็นกลุ่มโดยสัญญากับตัวเองที่จะเป็นผู้เรียนด้วยการนำตนเองให้บรรลุผลสำเร็จโดยมีข้อเสนอแนะดังนี้คือ จัดทำหัวข้อการเรียนรู้โดยแบ่งเป็น 4 หัวข้อคือ 1) วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ 2) แหล่งและวิธีการเรียนรู้ 3) หลักฐานของการบรรลุผลสำเร็จ 4) เกณฑ์และความถูกต้องของการประเมิน หลังจากที่ทำเสร็จแล้วสามารถนำไปให้ครูหรือเพื่อนที่ทำสัญญาการเรียนรู้ร่วมกัน ตรวจสอบความชัดเจนของวัตถุประสงค์ ความสอดคล้องของแหล่งเรียนรู้ และวิธีการ หลักฐาน และเกณฑ์ที่ถูกต้องก่อน แล้วจึงนำมาปรับปรุงสัญญาการเรียนรู้ก็จะสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขั้นตอนของการเรียนรู้โดยอิสระโดยการให้สัญญาการเรียนรู้ มาใช้ประกอบการเรียนรู้ จะส่งเสริมให้การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะมีประสิทธิภาพและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2547) ได้กล่าวว่า ถ้ามีข้อตกลงร่วมกันในการเรียนการสอนผู้ใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดก็ตามย่อมเป็นประโยชน์ต่อลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และจากการวิจัยของ สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) ผู้ใหญ่ไทยมีความสามารถที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองแต่อุปสรรคที่ขัดขวางคือ การอบรมเลี้ยงดูของครอบครัวและระบบการจัดการศึกษาในโรงเรียนทำให้ผู้เรียนไม่เคยชิน คนไทยคุ้นเคยกับการบอกกล่าว การนำแนวคิดให้ผู้เรียนรู้จักการเรียนรู้ด้วยตนเองมาใช้ในสังคมไทยต้องการให้คนไทยคิดเป็น วิเคราะห์เป็น ผู้สอนจึงต้องพัฒนาผู้เรียนก่อนการพัฒนาผู้เรียนต้องเริ่มจากจุดที่ผู้เรียนเป็น (Where he is) และพัฒนาไปสู่จุดที่ต้องการ (What he should be) การวางแผนการพัฒนาต้องยึดตัวผู้เรียนเป็นหลัก มิใช่ตัวผู้วางแผนหรือผู้สอนเป็นหลักและคิดว่าคนอื่นจะเหมือนกับตน การเตรียมความพร้อมให้ผู้ใหญ่ไทยรู้จักวิธีการเรียนด้วยตนเองจึงเป็นสิ่งจำเป็น และในส่วนของกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ได้ช่วยพัฒนาทักษะและทัศนคติจากการได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และแสดงความคิดเห็นร่วมกันดังที่ Chunta and Elizabeth (2010) กล่าวว่าในการปิดปัญหาด้วยการสรุปแต่ละโจทย์ปัญหา การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก และการเสริมแรงให้กับความพยายามของกลุ่ม การสรุปผลการเรียนรู้ที่ได้รับและการนำความรู้ไป

ประยุกต์ใช้จริงจากวิทยากรหรือผู้สอน ทำให้นักเรียนเข้าใจปัญหาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ดังนั้นจะเห็นว่ากิจกรรมการเรียนรู้จึงเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จในการนำไปโปรแกรมไปใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโจทย์ปัญหาที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการการเรียนรู้ในสถานการณ์จริงของผู้เรียนยิ่ง เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ กลวิธีในการเรียนรู้ที่สามารถปฏิบัติได้และที่มีกิจกรรมการเรียนรู้ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงที่เป็นส่วนสำคัญของการเรียนรู้เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ในการจัดการเรียนการสอน

4.1.5 แหล่งความรู้

ผู้จัดโปรแกรมควรรวบรวมทรัพยากรหรือแหล่งเรียนรู้ทั้งที่บุคคล ที่เป็นผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ ครู ห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งข้อมูลที่เป็นบุคคลที่เป็นวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์สูง มีทักษะในการสอน ถ่ายทอด ทำให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาวิชาชีพทั้งในกิจกรรมและในการปฏิบัติงานได้จริง ดังที่ สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) ระบุว่า แหล่งข้อมูลในการเรียนรู้ของคนไทย ได้แก่ ผู้รู้ ครู เพื่อน หนังสือ และการดูงาน คนไทยมีความเชื่อมั่นในบุคคลมากกว่าหนังสือ คนในชนบทมีความเชื่อมั่นในคนซึ่งเป็นครู ในขณะที่เขตเมืองมีความเชื่อในผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ สอดคล้องกับ อาชัญญา รัตนอุบล (2550) กล่าวว่า วิทยากรหรือผู้สอนเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตามของผู้เรียน ซึ่งมีผลบวกและผลลบ ผู้สอนควรเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและชำนาญเป็นพิเศษในเรื่องที่ตนสอน ผู้สอนจึงจัดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญของผู้เรียน สอดคล้องกับ Barrow and Tamblin (1980) กล่าวว่าปัจจัยที่สนับสนุนการเรียนรู้ คือ แหล่งเรียนรู้ (Learning Resources) ทั้ง บุคคล เอกสาร และเทคโนโลยี ซึ่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้บุคคลสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันได้อย่างรวดเร็วทำให้การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ จากภายนอกได้รวดเร็วยิ่งขึ้น (บุญญดี บุญญาภิจ และคณะ, 2547)

4.1.6 ด้านสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยที่สำคัญในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ โดยจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ ตามที่ สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) การที่บุคคลจะเกิดการเรียนรู้หรือไม่ ส่วนหนึ่งเกิดจากสภาพแวดล้อมโดยรอบผู้เรียนหากสภาพแวดล้อม เอื้อ หรือสนับสนุน การเรียนรู้จะเกิดขึ้น บุคคลหลายคนมีความเชื่อว่า หากการสอนดี ดูเหมือนว่าจะเป็นสิ่งพอเพียงที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ แต่แท้ที่จริงแล้ว “การสอนดีเป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้นที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ สิ่งซึ่งช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ได้แก่ สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ที่อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ซึ่ง

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ประกอบด้วยสถานที่จัดอบรม ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ความเป็นสัดส่วน แสงสว่างและอุณหภูมิพอเหมาะ ไม่มีเสียงรบกวนจากห้องข้างเคียง แยกจากที่สถานที่ทำงานของผู้เข้ารับการอบรม อย่างชัดเจน มีห้องประชุมกลุ่มย่อยที่แยกเฉพาะเพื่อไม่ให้เสียงรบกวนซึ่งกันและกัน มีห้องฟังบรรยาย และห้องสำหรับกิจกรรม ตลอดจนการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ บรรยากาศผ่อนคลาย ส่งผลให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้ และส่งเสริมสภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ คือสร้างความรู้สึกละสบายใจ ไม่บีบคั้น เคร่งเครียด ให้เกียรติ ได้รับการยอมรับ ให้อิสระและโอกาสต่อผู้เรียน ในสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและจิตใจ ทำให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้มากขึ้น เกิดความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรยากาศที่อบอุ่น เคารพซึ่งกันและกัน ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแสวงหาคำตอบร่วมกันระหว่างผู้สอนและผู้เรียน และหรือระหว่างผู้เรียนด้วยตนเอง และการที่ผู้ใหญ่จะมีส่วนร่วม และเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ควรให้ผู้ใหญ่มีความรู้สึกละสบายทั้งกายภาพและอารมณ์ (อาชัญญา รัตนอุบล, 2550) การเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในการเรียนรู้จะเกิดขึ้นสภาพแวดล้อมที่อบอุ่นและเสมอภาค(อุ้นตา นพคุณ, 2546) สอดคล้องกับ Brundage & Mckeracher (1980) แม้สถานที่ที่คับแคบแต่คนเราอาจเกิดความอยากอยู่ ถ้าตนเองมีความสบายใจเต็มที่ ดังนั้นจะเห็นว่า สภาพแวดล้อมทั้งทางด้านกายภาพและด้านจิตใจ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ ต้องมีความสงบปราศจากเสียงรบกวน บรรยากาศผ่อนคลาย เป็นกันเอง เคารพซึ่งกันและกัน ให้การยอมรับ เสมอภาค มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้

4.2 ปัญหาและอุปสรรค ของการนำโปรแกรมการฝึกอบรมไปใช้

ในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไปใช้ นั้นพบว่าปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการเรียนรู้ มี 5 ด้านคือ ปัญหา ด้านกลุ่มเป้าหมาย ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ ด้านแหล่งความรู้ และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม โดยอภิปรายได้ดังนี้

4.2.1 ปัญหาด้านกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายคือตัวแทนประกันวินาศภัยซึ่งเป็นผู้เรียนในวัยผู้ใหญ่ ที่มีพื้นฐานที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก ทั้งด้านความรู้ อายุ ระดับการศึกษา และเวลาสำหรับการเข้าร่วมในการฝึกอบรม ผู้ใหญ่เป็นบุคคลซึ่งมีความกดดันเรื่องเวลาชีวิตของผู้ใหญ่จะมีความผูกพันกับเวลาในขณะเด็กไม่มี (Brundage and Mckeracher, 1980; McClusky, 1978) ผู้ใหญ่มีความคิดที่มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ดังนั้นจึงไม่ควรมีการบังคับให้เข้ารับการฝึกอบรม แต่ต้องแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่ผู้ใหญ่จะได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรมให้ได้ ผู้เรียนที่มีอายุจะเริ่มมีปัญหาทางสายตา การได้ยิน ความจำ โดยเฉพาะผู้ที่มีอายุมากจะมี

การโต้ตอบซ้ำ ในการฝึกอบรมยังพบว่าการขัดจังหวะเป็นระยะจากเสียงโทรศัพท์ ทำให้ผู้เรียน และเพื่อนผู้เรียนในชั้น ขาดสมาธิ ดังนั้นการขัดจังหวะจึงเป็นอีกปัญหาและอุปสรรคของการเรียนรู้ ผู้จัดการฝึกอบรมควรมีการตั้งกฎกติกา ในเรื่องการติดต่อสื่อสารกับภายนอกก่อนที่จะเริ่มการ ฝึกอบรม ประกอบกับผู้สอนจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจและคำนึงถึงปัญหาของผู้ใหญ่ที่เป็น กลุ่มเป้าหมาย และปรับการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายหรือผู้เรียนอย่างดีก่อนเริ่มการ ฝึกอบรมด้วย

4.2.2 ปัญหาด้านสื่อการเรียนการสอน

เอกสารหรือคู่มือในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะยังมีขนาดไม่ใหญ่พอ พอ สำหรับผู้เรียนที่มีอายุและปัญหาทางสายตา ดังนั้นควรปรับปรุง เอกสารและคู่มือการเรียนรู้ให้มี ขนาดตัวหนังสือ ที่ไม่เล็กจนเกินไปเพื่อให้ผู้เรียนในวัยผู้ใหญ่ที่มีปัญหาด้านสายตา สามารถอ่านได้ อย่างไม่มีปัญหา ในขณะเดียวกันสื่อการเรียนการสอน ไม่ควรมีเพียงตำรา หรือ เอกสารเพียงอย่าง เดียว แต่ควรมี อุปกรณ์ สำหรับร่วมกันใช้สร้างกิจกรรม รวมถึงสื่อ ด้านรูปภาพ หรือ ภาพยนตร์ ที่ ช่วยส่งเสริม และกระตุ้นความสนใจของผู้เข้าเรียนด้วย ไม่ควรนำเสนอข้อความในเนื้อหาการ เรียนรู้ทั้งหมดในคราวเดียวกัน และในการใช้เพาเวอร์พอยท์ สีที่เป็นพื้นหลังควรปรับไม่ให้กลืน ตัวอักษร แต่ปรับให้มีความชัดเจนและสะดุดตา สรุปได้ว่าสื่อควรมีความชัดเจน ดึงดูดความสนใจ ช่วยให้ผู้เรียนจำได้ง่ายขึ้น และอุปกรณ์ที่นำมาใช้ควรเหมาะสมกับเวลา และงบประมาณในการ ฝึกอบรม ภาพยนตร์หรือภาพวิดีโอ ต้องมีเสียงที่ฟังได้ทั่วถึงและคมชัด ส่วนอุปกรณ์ที่นำมาฉายก็ ควรมีขนาดใหญ่เพียงพอที่จะเห็นได้ทั่วทั้งห้อง สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) ได้แนะนำการเพิ่ม ประสิทธิภาพโดยใช้สื่อประกอบ ผู้สอนควรตอบคำถามเหล่านี้ 1) สื่อที่นำมาใช้ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจ มากขึ้น ชัดเจนขึ้นหรือไม่ 2) อุปกรณ์นั้นช่วยประหยัดเวลาการฝึกอบรมหรือไม่ 3) อุปกรณ์นั้น คุ่มค่ากับเวลา งบประมาณ และความพยายามในการจัดทำหรือไม่ 4) อุปกรณ์นั้นทำให้ทุกคน สนใจหรือดึงดูดความสนใจหรือไม่ 5) อุปกรณ์นั้นช่วยให้ผู้เรียนจำสิ่งที่เรียนง่ายขึ้นหรือไม่ 6) อุปกรณ์ที่นำมาใช้ก่อให้เกิดแนวคิดในสิ่งที่เรียนหรือไม่ ทั้งหมดเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้สอนหรือผู้อำนวย ความสะดวกในการเรียนรู้ควรต้องวางแผนการใช้สื่อมาเป็นอย่างดีก่อนการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

4.2.2 กิจกรรมการเรียนรู้

ควรมีการคัดเลือกกิจกรรมการเรียนรู้มาอย่างดีก่อนการจัดการฝึกอบรมเชิง สมรรถนะให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้เรียน เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้เรียนในวัยผู้ใหญ่ และมีอายุ ประสบการณ์ พื้นฐานที่แตกต่างกัน ทำให้การทำกิจกรรมกลุ่ม ต้องมีการคัดเลือกให้เหมาะสมกับ ทุกคน เพราะหากเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้กำลังและแรงกายมาก ผู้เรียนที่มีอายุมากอาจไม่สามารถ ร่วมทำกิจกรรมที่สร้างความสนุกสนานได้เท่ากับผู้เรียนที่อายุน้อย จะทำให้เกิดความแตกแยก

กันในกลุ่ม ดังนั้นจึงต้องหากิจกรรมกลุ่มที่ผู้เรียนทุกคนสามารถร่วมทำกิจกรรมร่วมกันได้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างแท้จริง ผู้สอนหรือผู้อำนวยการความสะดวกในการเรียนรู้ จึงต้องมีการวางแผน เตรียมตัวและศึกษากลุ่มเป้าหมายมาอย่างดีก่อนการจัดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ลักษณะของผู้เรียนแต่ละกลุ่มจึงเป็นปัจจัยกำหนดกิจกรรม เพราะประสบการณ์ที่แต่ละคนมี ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงานจะเป็นตัวบ่งชี้ว่ากิจกรรมในการสอนแบบใดจะได้ผล แม้ในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะผู้สอนจะได้มีการปรับเปลี่ยนกิจกรรมให้เข้ากับผู้เรียน ได้ตรงตามความคาดหวัง แต่ต้องคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคลอีกด้วย การที่ผู้สอนมีความรู้เกี่ยวกับลักษณะของผู้เรียนมากเท่าไร จะช่วยให้การเลือกกิจกรรมการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้นเท่านั้น (Apps, 1991)

4.2.3 ปัญหาด้านแหล่งความรู้

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญวิจัยเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้พบว่า ผู้เรียนไม่สามารถหาแหล่งเรียนรู้ได้ทันเวลาที่ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน รวมถึงแหล่งการเรียนรู้มีน้อยห้องสมุดที่มีหนังสือเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย มีเพียงห้องสมุดของสมาคมประกันวินาศภัย แต่ไม่มีในองค์กรที่ตัวแทนทำงานอยู่ด้วย หรือบางครั้งหากมีหนังสือก็ไม่เพียงพอ ไม่ค่อยทันสมัย ไม่มีตำราภาษาอังกฤษ และมีปัญหาในการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบอินเทอร์เน็ต เกี่ยวกับสัญญาเชื่อมต่อและผู้เรียนบางคนไม่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และการสืบค้นเพียงพอ เนื่องจากปัจจัยที่สนับสนุนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย คือ แหล่งเรียนรู้ ทั้งบุคคล เอกสาร และเทคโนโลยี (Barrow and Tambly, 1980) ตามที่ บุญญดี บุญญาภิจ และคณะ (2547) กล่าวว่าความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต และ อินทราเน็ต เป็นแรงผลักดันสำคัญที่ช่วยให้การแลกเปลี่ยนความรู้สามารถทำได้ง่ายขึ้น และยังเป็นส่วนสำคัญในการช่วยให้คนในองค์กรสามารถค้นหาความรู้ และดึงความรู้มาใช้นอกจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้บุคคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันได้อย่างรวดเร็วทำให้การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ จากภายนอกได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ดังนั้นจะเห็นว่าแหล่งความรู้มีความสำคัญต่อผู้เรียนที่จะนำความรู้ที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ การที่เอกสารหรือตำราที่ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอ รวมทั้งระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในสืบค้นข้อมูลไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เรียน รวมไปถึงการขาดความสามารถในการใช้แหล่งเรียนรู้ที่มีความทันสมัยในโลกไร้พรมแดนอย่าง อินเทอร์เน็ต จึงเป็นอุปสรรคของการแสวงหาความรู้ที่จะนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ ผู้สอนและผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ควรมีความอดทน และคอยให้การแนะนำ ผู้เรียนให้เปิดใจเรียนรู้ แหล่งเรียนรู้ทางเทคโนโลยี สมัยใหม่ ดังที่ สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) ได้กล่าวว่า การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองจะเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่

ทวีความสำคัญในโลกยุคโลกาภิวัตน์ บุคคลซึ่งสามารถปรับตนเองให้ตามทันความก้าวหน้าของโลกโดยใช้สื่ออุปกรณ์ยุคใหม่ได้จะทำให้เป็นคนที่มีคุณค่าและประสบความสำเร็จได้อย่างดี

4.2.4 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม

ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม สถานที่จัดการอบรมอยู่ใจกลางเมืองซึ่งมีสภาพการจราจรที่หนาแน่น ทำให้ผู้เรียนบางท่านมาเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมสาย และในบางช่วงขณะดำเนินการฝึกอบรมมีการใช้ห้องประชุมข้างเคียงทำให้มีเสียงรบกวน ปัญหาที่พบระหว่างก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มซึ่งเริ่มด้วยการบรรยาย ทำให้กลุ่มเสียสมาธิ นอกจากนี้ในขั้นตอนของการจัดกิจกรรมกลุ่ม ผู้เรียนได้ออกไปทำกิจกรรมในบริเวณใกล้เคียงกับห้องฝึกอบรม แต่พบว่าสภาพภายนอก มีสิ่งดึงดูดความสนใจจากกิจกรรมภายนอกที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรม ทำให้ผู้เรียนละความสนใจจากกิจกรรมกลุ่ม หันไปสนใจกิจกรรมภายนอก จึงเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ในกลุ่มได้ ตามที่อาชัญญา รัตนอุบล (2550) กล่าวถึงสิ่งที่ควรปฏิบัติในการเตรียมสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การที่ผู้ใหญ่จะมีส่วนร่วมและเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุดนั้น ควรให้ผู้ใหญ่แต่ละคนมีความรู้สึกละสบาย ทั้งกายภาพและอารมณ์ สภาพแวดล้อมทางกายสามารถจัดทำให้ได้ด้วยการเตรียมสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งรวมถึงการจัดแสงสว่าง อุณหภูมิและระดับเสียง ตลอดจนเก้าอี้และโต๊ะ ควรจัดเตรียมและออกแบบให้เหมาะสมกับผู้ใหญ่ ดังนั้นจะเห็นว่าในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะควรคำนึงถึงปัจจัยเกี่ยวกับห้องอบรมที่เป็นสัดส่วน ปราศจากเสียงรบกวน เพื่อไม่ให้เป็นผู้ประกอบการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ควรคำนึงถึงทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางจิตใจ

4.3 ผลการพัฒนาโปรแกรมที่ได้จากการทดลองและจากการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยไปใช้

จากการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยที่พัฒนาขึ้นไปใช้ และศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคต่อการนำโปรแกรมไปใช้ สามารถอภิปราย องค์ความรู้ที่ได้จากการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ โดยจะอภิปรายความองค์ความรู้ใหม่ดังมีรายละเอียดดังนี้

4.3.1 องค์ความรู้ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ที่ผู้วิจัยสร้างอย่างเป็นระบบภายใต้กรอบแนวคิดในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ (Generic Competency Based Model) 12 ขั้นตอน ของ Blank (1982) จะเริ่มการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม เน้นที่เนื้อหาองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับสมรรถนะ และการเน้นการปฏิบัติและทดสอบจนผู้เข้ารับ

การอบรม มีความรู้จริง และพัฒนาความสามารถระดับบุคคลให้แก่บุคลากรทั้งทางด้าน ทักษะทางสติปัญญา ทักษะและทัศนคติที่องค์กรหรือสถาบันดำเนินการขึ้น จึงมีความเหมาะสมในการนำมาพัฒนาตัวแทนประกันวินาศภัยเพื่อให้มีความสามารถในการแสวงหาความรู้ด้วยตัวเอง เพื่อนำมาพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นรากฐานของทักษะในการเรียนรู้ตลอดชีวิต ส่วนแนวคิดที่นำมาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ ได้แก่แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-Directed Learning) และการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) ซึ่งมีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มอย่างเป็นระบบ คือ การสอนเป็นกลุ่มย่อย (Small Group) การทำโครงการเป็นกลุ่ม (Group Project) การสอนแบบเพื่อนสอนเพื่อน (Peer Teaching) การสอนแบบบับชกรู๊ป (Buzz Group) การระดมสมอง (Brain Storming) เกม (Game) สุดท้ายก็มีการอภิปรายทั้งชั้น (Class Discussion) และการศึกษาด้วยตัวเองและทำงานโดยอิสระ ผู้สอนเปลี่ยนบทบาทมาอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ร่วมกับการใช้เทคนิคการจัดกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ที่ทำให้ผู้เรียนได้ วิเคราะห์ ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ดังนั้นจึงเป็นการบูรณาการกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มในขั้นตอนการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อให้เกิดสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นรูปแบบของนวัตกรรมทางการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่มีแนวคิดที่ในการจัดกิจกรรมมีความสอดคล้องกันอย่างสมบูรณ์รูปแบบหนึ่ง นอกจากนี้ในการนำโปรแกรมไปใช้นั้นยังต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่ทำให้โปรแกรมประสบความสำเร็จ ได้แก่ ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้เรียนและมีผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้คือผู้สอนประจำกลุ่ม หลักสูตร และเนื้อหา สื่อการเรียนการสอน กิจกรรมการเรียนรู้ แหล่งความรู้ และสิ่งแวดล้อมในการจัดกิจกรรมในการเรียนรู้ที่ต้องพิจารณาจัดให้เหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์

4.3.2 ผลของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะต่อการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันภัยและสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย ทักษะด้านแนวทางปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย ทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ และ สมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เพิ่มมากขึ้น และนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องได้นั้น แสดงให้เห็นว่าตัวแทนประกันวินาศภัย มีการเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เนื่องจากกิจกรรมของโปรแกรมที่จัดขึ้นทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ โดยผ่านกระบวนการคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ จากโจทย์ปัญหาซึ่งกันและกันเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้เรียนต้องการสืบค้นข้อมูลเพื่อตอบคำถาม ซึ่งผู้เรียนจะหาความรู้ด้วยตัวเอง และการอภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนๆโดยมีครูคอยให้การสนับสนุน (นภา หลิมธรัตน์,

2546) ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ดังนั้น กิจกรรมในโปรแกรมทุกกิจกรรมจึงมีส่วนในการส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียน ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต และนำความสามารถนั้นไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

4.3.3 ปัจจัยที่มีผลให้ตัวแทนประกันวินาศภัยเกิดการเรียนรู้มีการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพทั้ง 4 ด้านและสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานหลังจากเข้าร่วมโปรแกรม ประกอบด้วยปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มผู้เรียนในวัยผู้ใหญ่มีประสบการณ์ (Experience) ผู้ใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ผ่าน การทำงานหารายได้ มีการความต้องการการยอมรับ และอยากถ่ายทอดแบ่งปันประสบการณ์ของตนเองให้กับผู้อื่น ผู้ใหญ่ที่เข้าสู่การอบรมไม่ได้เข้ามาอย่างว่างเปล่า ดังนั้นผู้สอนจะต้องให้การยอมรับและนับถือในความรู้ และประสบการณ์เดิมของเขาด้วย ในระหว่างการฝึกอบรมจึงต้องให้กิจกรรมการเรียนรู้เกิดความสัมพันธ์กับข้อมูลที่ถูกเก็บไว้ในระบบความจำ (Memory) สร้างเสริมจากสิ่งที่เรียนรู้แล้ว และดำเนินการจากสิ่งที่รู้แล้วไปสู่สิ่งที่ยังไม่รู้และเพิ่มพูนโอกาสในการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ มีความสุข ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้มากขึ้น ถ้าหากเขาได้มีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับหลักสูตรและเนื้อหาและการฝึกอบรม (Knowles, 1980) ผู้ใหญ่มีเป้าหมาย มีความต้องการในการเรียนเพื่อนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาตนเองและพัฒนา งาน (Motivation to learn) ผู้ใหญ่มีความพร้อมในการเรียนรู้ (Readiness to learn) มีสติและสมาธิจดจ่อในเรื่องที่จะศึกษากิจกรรม (Concentration) มีประสบการณ์เดิมอยู่บ้างและกลุ่มผู้เรียนมีความหลากหลาย มีส่วนร่วมในกิจกรรมและพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นในการจัดการเรียนการสอนผู้ใหญ่ของ Knowles (1991) ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดี ได้แก่ 1) มีประสบการณ์ (Role of learners' experience) ผู้ใหญ่ที่สมบูรณ์แล้วจะมีการสะสมและมีการเพิ่มพูนประสบการณ์ 2) มีความพร้อมที่จะเรียน (Readiness to learn) ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะเรียนรู้เมื่อมีความต้องการนำความรู้ไปใช้ในการทำงานได้จริงเพื่อใช้ในการดำรงชีวิตซึ่งนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและบทบาททางสังคม 3) มีการนำไปสู่การเรียนรู้ (Orientation to learning) มุ่งเน้นการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ และ 4) มีแรงจูงใจที่จะเรียนรู้ (Motivation to learn) โดยการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะเป็นการเรียนรู้เพื่อต้องการตอบสนองแรงจูงใจจากภายนอก เช่น ความต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และแรงจูงใจจากภายใน เช่น การมีคุณค่าในตัวเอง (Self-esteem) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Holton (2005) เกี่ยวกับปัจจัยในการส่งเสริมการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงในแง่มุมมองของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย ปัจจัยด้าน ผู้เรียนที่มีความตั้งใจสูง (Conscientiousness) ในการเข้าร่วมกับกิจกรรมการเรียนรู้ มีความสมาธิหรือมั่นคงในอารมณ์ (Emotional Stability) และ เปิดรับ

ประสบการณ์ใหม่ๆ (Openness to experience) เป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์อย่างสูงที่ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ พร้อมทั้งจะรับสิ่งใหม่ๆ และการนำผลการเรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้ผู้เรียนนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานนั้นประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และมีโอกาสในการใช้ความสามารถ 2) ปัจจัยจากโปรแกรม ได้แก่ แหล่งเรียนรู้ ได้แก่ ประสบการณ์ของวิทยากร และ ชุดโจทย์ปัญหา ในใบงาน ผู้สอนประจำกลุ่ม และกิจกรรมการเรียนรู้ 3) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาการให้อิสระและโอกาสในการปฏิบัติงาน ความร่วมมือของผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา 4) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนด้านจัดสรรแหล่งเรียนรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ และ ให้เวลาในการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Johnson (2006) พบว่าปัจจัย ด้านองค์กรที่สนับสนุนให้คนในองค์กร มีความรอบรู้ ได้แก่ การสนับสนุนบรรยากาศของการเรียนรู้ของคนในองค์กรทั้งที่มาจากภายในและภายนอก และวัฒนธรรมองค์กรในการสนับสนุนทั้งงานและคุณภาพชีวิตของพนักงาน และจัดสรรเวลาให้กับพนักงานในการแสวงหาความรู้

4.3.4 การประยุกต์ใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้น พบว่าแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง และกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม เป็นแนวคิดที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ โดยเฉพาะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย โปรแกรมมีความเหมาะสมต่อการเตรียมบุคลากรให้เป็นมีความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ และการตัดสินใจ สามารถแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เข้าถึงข้อมูลและปรับเปลี่ยนข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนาวิชาชีพของตนเองได้ การที่ผู้เรียนต้องหาความรู้อย่างต่อเนื่องจึงทำให้การเรียนรู้เป็นกระบวนการตลอดชีวิต เพื่อตามให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน ทั้งเทคโนโลยี มหันตภัย และการใช้ชีวิตของผู้คน นอกจากนี้รูปแบบของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) การเรียนรู้กลุ่มย่อยเปลี่ยนบทบาทของครูเป็นผู้ช่วยสนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เน้นเทคนิคการอภิปราย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน และถกเถียงเป็นการต่อเติมความเข้าใจให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นแนวการจัดการเรียนการสอนที่สามารถใช้ได้ผลกับผู้เรียนซึ่งเป็นผู้ใหญ่ แสดงให้เห็นว่ารูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่จัดนี้สามารถดึงศักยภาพของผู้เรียนให้ออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเหมาะสมในการนำจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในกลุ่มผู้เรียนที่อยู่ในกลุ่มการศึกษานอกระบบโรงเรียนได้เป็นอย่างดี จากการนำไปทดลองใช้ในโปรแกรมพบว่า ผู้เรียนมีส่วนร่วมและสนใจในการเรียนมากขึ้น ให้ความร่วมมือในกิจกรรมการเรียนรู้ และสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ได้จากกระบวนการเรียนรู้ โดยใช้ประสบการณ์หรือความรู้เดิมที่มีอยู่ ร่วมกับกระบวนการปฏิสัมพันธ์กันภายในกลุ่ม การได้แลกเปลี่ยนความรู้ และต่อยอด

ความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ ดังที่ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2547) การมีส่วนร่วมนี้จะช่วยให้เกิดการกระตุ้นเตือนให้ผู้เรียนให้เรียนรู้ร่วมกัน และมีการเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอนอีกด้วย นอกจากนี้ยังช่วยให้วิทยากรสามารถช่วยแนะนำผู้เข้าอบรมเป็นรายบุคคล สามารถสังเกตบรรยากาศการเรียนรู้ภายในกลุ่มและคอยให้ความช่วยเหลือในการเรียนรู้เมื่อผู้เรียนต้องการ สิ่งสำคัญในวิธีการเรียนกลุ่มหรือด้วยการมีส่วนร่วมนี้ก็คือ ผู้เรียนในฐานะผู้เข้าอบรมจะเกิดการปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเองตลอดเวลา เป็นการเรียนรู้ที่ได้ผลที่สุดเนื่องจากเป็นการเรียนรู้จริง (Real Thing) นั่นเอง สอดคล้องกับ นภา หลิมวัฒน์ (2546) การสนับสนุนให้มีการเรียนรู้อย่างลุ่มลึก ส่งเสริมให้ผู้เรียนเรียนอย่างเข้าใจและสามารถจดจำได้นานเกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง รวมทั้งสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ทุกคนควรมี เพราะสามารถพัฒนาผู้เรียนให้เป็นผู้ที่มีการเรียนรู้ ตลอดชีวิต (Life long Learner) จากเหตุผลดังกล่าวโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้น จึงมีความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของตัวแทนประกันวินาศภัยอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง สามารถนำความรู้เก่าที่มีอยู่เชื่อมโยงให้เข้ากับความรู้ใหม่ตลอดเวลา ทำให้ผู้เรียนเป็น มีการพัฒนาทันเหตุการณ์ ทันโลก และสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมโลกและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองในขั้นตอนการฝึกอบรมประกอบกับกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ทำให้ได้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่สามารถพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพตามผลการของการทดลอง ที่เกิดจากพัฒนาโปรแกรมอย่างเป็นระบบและตามขั้นตอนของ Blank (1982) พร้อมกับการนำแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ Knowles (1975) มาสอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มการสอนเป็นกลุ่มย่อย (Small Group) การทำโครงการเป็นกลุ่ม (Group Project) การสอนแบบเพื่อนสอนเพื่อน (Peer Teaching) การสอนแบบบับชกรู๊ป (Buzz Group) การระดมสมอง (Brain Storming) เกม (Game) สุดท้ายก็มีการอภิปรายทั้งชั้น (Class Discussion) และการศึกษาด้วยตัวเองและทำงานโดยอิสระ จึงทำให้เกิดประสิทธิผลในสมรรถนะที่ต้องการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแบ่งเป็น 4 ประเด็นดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปใช้

1.1 ด้านการศึกษาเพื่อการนำไปโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย สามารถนำไปใช้นั้น ผู้จัดควรมีการศึกษาสมรรถนะที่ต้องปฏิบัติของกลุ่มเป้าหมาย สมรรถนะที่จำเป็นหรือที่สำคัญ ความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยและกรรมธรรมที่เป็นที่ต้องการในช่วงเวลานั้นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการศึกษาสมรรถนะที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ควรนำมาพิจารณาในการจัดทำหลักสูตรและเนื้อหาให้มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสมรรถนะที่ต้องปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับผู้เข้ารับการอบรม จะทำให้โปรแกรมมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 ด้านการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ในการกำหนดวัตถุประสงค์ และหลักสูตรเนื้อหาของผู้เรียน รวมทั้งการกำหนดกิจกรรมและแผนการเรียนรู้ ซึ่งเป็นสื่อการเรียนรู้ที่สำคัญรวมทั้ง แหล่งเรียนรู้ต่างๆ ซึ่งเป็นสำคัญในโปรแกรมควรมีการจัดเตรียมให้พร้อม เพียงพอ และทันสมัย ทั้งด้านเทคโนโลยี บุคคล และเอกสารและตำราต่างๆ นอกจากนี้ ผู้สอนประจำกลุ่มเป็นผู้ที่มีความสำคัญเช่นกัน ต้องเป็นผู้มีทักษะในการเป็นวิทยากรกระบวนการ และวิทยากรกลุ่ม ในการส่งเสริมการเรียนรู้ และสามารถจะจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3 ด้านประสิทธิภาพของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทประกันวินาศภัย องค์กรหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาตัวแทนให้มีศักยภาพและสมรรถนะตามที่ต้องการได้ เพราะตัวแทนประกันวินาศภัยเป็นผู้เรียนในวัยผู้ใหญ่ ซึ่งโปรแกรมนี้ได้คำนึงถึงการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ที่มุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ พัฒนาความสามารถของตัวแทนประกันวินาศภัยและการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองซึ่งเป็นคุณสมบัติ ที่สำคัญในการเรียนรู้ตลอดชีวิต ตลอดจนนักพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันวินาศภัยสามารถนำไปโปรแกรมไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรทางการประกันวินาศภัยในหน่วยงานอื่นๆ เพื่อพัฒนาความสามารถทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพจาก โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองในขั้นตอนการฝึกอบรมประกอบกับกิจกรรมเรียนรู้กลุ่มได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นรูปแบบของโปรแกรมจึงเป็นนวัตกรรมในการพัฒนาบุคลากรด้านการประกันวินาศภัยที่มีประสิทธิภาพรูปแบบหนึ่งซึ่งควรได้รับการพิจารณา

1.4 ด้านปัจจัยสนับสนุน ปัญหา และอุปสรรค ในการนำใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรด้านการประกันวินาศภัย และผู้จัดการฝึกอบรมควรมีการศึกษาและพิจารณาถึงความเหมาะสมในแต่ละองค์ประกอบและแผนการเรียนรู้ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โดยเฉพาะปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ กลุ่มเป้าหมาย หลักสูตรและเนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ แหล่งเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการวัดและประเมินผลที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน ควรมีความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์และความต้องการของการเรียนรู้ของกลุ่มผู้เรียน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโปรแกรม ดังนี้

1.4.1 ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งก็คือผู้เรียน ควรพิจารณาคัดเลือกกลุ่มผู้เรียนที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด มีพื้นฐานทางด้านการประกันวินาศภัย ที่มีความสนใจและเต็มใจเข้าร่วมโปรแกรมด้วยตนเองมีแรงจูงใจในการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความหลากหลายของความสามารถ ความรู้และประสบการณ์ของกลุ่มผู้เรียน จำนวนผู้เรียนในแต่ละกลุ่มไม่ควรเกิน 8-10 คน เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ทั่วถึง และที่สำคัญผู้เรียนต้องมีความพร้อมที่จะเรียน ทั้งร่างกายและจิตใจ ผู้เรียนควรมีความต้องการพัฒนาสมรรถนะของตนเองเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในปฏิบัติงานเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่จะทำให้ผู้เรียนให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมการเรียนรู้การแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และการร่วมระดมสมองในกิจกรรมกลุ่มย่อยเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ได้ดีและได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในปฏิบัติงานได้สูงสุด โดยมีผู้สอนประจำกลุ่ม หรือผู้อำนวยการควบคุมในการเรียนรู้ที่มีความสามารถและประสบการณ์ ด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัย ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับแนวทางปฏิบัติในการขาย การบริการ รวมถึงการจัดกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) ให้โอกาสผู้เรียนได้ประเมินผลการเรียนรู้ของตนเอง และการใช้สัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract) จะช่วยวางแผนในการเรียนรู้ นอกจากนี้ควรจัดให้มีเวลาในการสรุปผลงานของแต่ละกลุ่มให้เป็นผลงานรวมในภาพรวมของกลุ่มใหญ่ในช่วงสุดท้ายของการอบรม เช่น การอภิปรายทั้งชั้น เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจแนวคิดเนื้อหาสาระของโปรแกรมในภาพรวม และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ที่จะนำไปใช้ในการทำงานจริง

1.4.2 หลักสูตรและเนื้อหา ควรมีความทันสมัย และเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัยครบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้าน ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ โดยเฉพาะธุรกิจการประกันวินาศภัยในปัจจุบันได้รับความสนใจจากประชาชนมากขึ้นเนื่องจาก ภาวะของภัยธรรมชาติที่เปลี่ยนแปลงไป การใช้ชีวิต รวมไปถึงเทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาไปอย่างมาก ดังนั้นผู้เรียน

ในด้านการประกันวินาศภัย ควรต้องได้รับการพัฒนา ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ อย่างต่อเนื่องให้เท่าทันกับ โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ควรเสริมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เพิ่มเป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เรียน เพราะจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น การเรียนเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยจำเป็นต้องเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต

1.4.3 ปัจจัยด้านสื่อการเรียนรู้ ในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปใช้นั้น ผู้จัดควรมีสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย เอกสารและตำราที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเทคโนโลยีที่ช่วยในการเรียนการสอน ประกอบกับภาพยนตร์ หรือ กรณศึกษาประกอบความเข้าใจได้อย่างลึกซึ้ง นอกจากนี้สื่อการเรียนรู้ที่สำคัญ ควรต้องสามารถกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ และสื่อสารได้อย่างชัดเจน ตรงกับวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ ส่วนในใบงานที่ประกอบในแต่ละเนื้อหาความรู้ ควรพัฒนาให้มีความสอดคล้องสมรรถนะวิชาชีพของกลุ่มผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ปฏิบัติในการทำงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4.4 ปัจจัยด้านกิจกรรมการเรียนรู้ ได้นำการเรียนรู้กลุ่มมาใช้เพื่อจุดประสงค์ให้ผู้เรียนที่มีพื้นฐาน ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และประสบการณ์ที่แตกต่างกันได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้เห็นในมุมมองใหม่ๆ ของคนในอาชีพเดียวกัน ได้มีการใช้วิธีการจัดการเรียนการสอนเป็นกลุ่มย่อย ใช้เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม การทำโครงการเป็นกลุ่ม เพื่อนสอนเพื่อน การสอนแบบบัทซ์กรู๊ป การระดมสมอง เกม การศึกษาด้วยตัวเอง (Self-Directed Learning) มีการทำงานโดยอิสระและสุดท้ายมีการอภิปรายทั้งชั้น (Class Discussion) ประกอบกันการใช้สัญญาแห่งการเรียนรู้ (Learning Contract) ทำให้เกิดการพัฒนสมรรถนะได้ครบทุกด้านและนำไปปฏิบัติได้จริง เพราะทุกคนได้มีส่วนร่วมลงมือและทดลองปฏิบัติจากกิจกรรมการเรียนรู้ข้างต้น

1.4.5 ปัจจัยด้านแหล่งเรียนรู้ ในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะไปใช้นั้น ผู้จัดควรมีการสำรวจและเตรียมแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ มีการแนะนำห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัย มีคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งการจัดให้มีเวลาในการพัฒนาทักษะและให้คำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่างๆ การแนะนำบุคคลหรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านการประกันวินาศภัยที่พร้อมจะให้คำแนะนำและถ่ายทอดประสบการณ์ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่ส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมโปรแกรมได้พัฒนาศักยภาพในการสืบค้นข้อมูลเพื่อให้ได้ความรู้ซึ่งนำมาสู่การพัฒนาสมรรถนะได้ครบในทุกด้าน หรือ ทุกครั้งที่ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม

1.4.6 ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นไปใช้นั้น ผู้จัด ควรพิจารณาและให้ความสำคัญของสถานที่ในการจัดอบรม ควรห่างจากสถานที่ทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบให้กับผู้เข้ารับการอบรม ห้องรับประทานอาหาร

อาหารและห้องพักผ่อน มีห้องบรรยาย และ ห้องประชุมกิจกรรมย่อย มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี สะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก อุณหภูมิ แสงและเสียง เพราะสถานที่ สิ่งแวดล้อม และบรรยากาศของการเรียนรู้ที่ส่งผลให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะด้านการนำไปใช้และประโยชน์ต่อองค์กรที่เกี่ยวข้อง

2.1 ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะให้เหมาะสมกับองค์กรหรือ บริษัทประกันภัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ รวมถึงการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ไม่ได้มีประโยชน์เฉพาะการนำไปพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย เพราะเนื้อหาของความรู้ในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทางด้านประกันวินาศภัยทุกหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจในการกำหนดสมรรถนะของผู้เรียนในแต่ละหน่วยงาน อย่างชัดเจนและเฉพาะเจาะจง ตามกระบวนการ 12 ขั้นตอนของ โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ขั้นตอนในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม และแผนการเรียนรู้ ระยะเวลาในการจัดอบรม รวมทั้งแหล่งทรัพยากรในการเรียนรู้ที่ต้องใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ซึ่งอาจจะใช้มากกว่าการอบรมอื่นๆ ผู้สอนประจำกลุ่มที่ต้องมีทักษะในการเป็นวิทยากรกลุ่ม จัดหาดำรงและสื่อการเรียนรู้ ที่ทันสมัย เทคโนโลยีที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูล ซึ่งช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพบุคคลได้อย่างยั่งยืน บุคคลและบุคลากรทุกระดับควรได้รับการพัฒนา ผู้บริหารองค์กรจึงควรให้ความสำคัญและให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้เข้าร่วมโปรแกรม

2.2 ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย เป็นไปตามเป้าหมายปลายทาง นับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ ที่ผู้จัดควรต้องดำเนินการ เพื่อให้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เริ่มต้นตั้งแต่การวางแผนการจัดการฝึกอบรม จัดการทรัพยากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมในโปรแกรม ได้แก่ การคัดเลือกสถานที่ที่เหมาะสมการเดินทางสะดวก วิทยากรหรือผู้สอนประจำกลุ่ม วิทยากรกิจกรรม บุคลากรและทีมงาน สื่อการเรียนการสอน แหล่งเรียนรู้ที่สามารถเข้าถึงและแสวงหาความรู้ได้สะดวกมีเทคโนโลยีช่วยในการสืบค้นข้อมูล อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบกิจกรรม โสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ อาหารและเครื่องดื่ม และที่สำคัญคือ การบริหารจัดการเรื่องงบประมาณและเวลา ผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรจะต้องสรรหาและคัดเลือกให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มของผู้เข้าร่วมกิจกรรม และมีการวางแผนที่มีความยืดหยุ่นกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพื่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพได้อย่างแท้จริง

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

3.1 ควรพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ตัวแทนประกันวินาศภัย ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัยด้านอื่นๆ เนื่องจากพื้นฐานของหลักสูตรเป็นความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย ที่ทุกหน่วยงานมีพื้นฐานเหมือนกัน

3.2 การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการวิจัยกับกลุ่มทดลอง ผลการทดลองที่ได้ใช้เวลาในการฝึกอบรมที่มีจำนวน 9 วัน รวมถึงปัจจัยในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง และการเรียนรู้กลุ่ม จึงแสดงให้เห็นความแตกต่างที่ค่อนข้างชัดเจน ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง อย่างไรก็ตามในการทดลองครั้งนี้ในด้านทัศนคติ ก่อนและหลังการทดลองยังมีความใกล้เคียงกันอยู่ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำเอารูปแบบการวิจัยที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนี้ มาติดตามการพัฒนาทัศนคติในระยะยาว ทำการเปรียบเทียบโดยการเพิ่มกลุ่มควบคุม แล้วจึงเปรียบเทียบความแตกต่างด้านทัศนคติระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ในขณะเดียวกันก็พบว่าผู้เรียนมักโดนขัดจังหวะ และเสียสมาธิในการเรียนจากการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือจากภายนอก ดังนั้นก่อนการเริ่มการฝึกอบรมทุกครั้งควรมีการแนะนำ กฎ กติกา อย่างสุภาพพร้อมสร้างความเข้าใจให้กับผู้เรียน ในการระงับการติดต่อสื่อสารระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

3.3 ควรมีการวิจัยเพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสมรรถนะวิชาชีพซึ่งเป็นประสิทธิผลในระยะยาวของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้น โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรอย่างยั่งยืน

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กมล สูดประเสริฐ. 2526. การเรียนการสอนตามหลักสูตรใหม่. กรุงเทพมหานคร: กรมวิชาการ.
- กัมปนาท บริบูรณ์. 2550. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองและวิธีคิดตามแนวคิดเป็น ของผู้เรียนโรงเรียนวิวัฒน์พลเมืองโดยวิธีกระบวนการกลุ่ม. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการศึกษาระดับปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- การศึกษานอกโรงเรียน, กรม. 2545. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ.2542และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ.2545. กรุงเทพมหานคร : พริกหวานกราฟฟิค.
- เกียรติวรรณ อมาตยกุล. 2553. สอนให้เป็นอัจฉริยะตามแนวนีโอฮิวแมนนิส. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์.
- เกียรติวรรณ อมาตยกุล. 2545. คิด-ทำด้านบวก. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์.
- เกียรติวรรณ อมาตยกุล. 2545. ครูเป็นศูนย์กลางสู่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางฉลาด เก่ง และมีความสุข.ใน วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา (บรรณาธิการ) การศึกษานอกระบบโรงเรียนกับการปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกียรติชัย พงษ์พาณิชย์. 2521. แนวคิดพื้นฐานการศึกษานอกระบบ. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ.
- โกวิท วรพิพัฒน์. 2543. การจัดการศึกษาตามแนวการศึกษาตลอดชีวิตในประเทศไทย ใน 22 ปี กศน. สู่การศึกษาตลอดชีวิต. กรุงเทพมหานคร : กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. 2543. ยุทธศาสตร์การเรียนรู้ตลอดชีวิตในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การค้ำของครูสภา
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. 2545. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545. กรุงเทพมหานคร : พริกหวานกราฟฟิค.
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. 2554. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (2555-2559). [ออนไลน์].แหล่งที่มา: <http://www.nesdb.go.th/> [2554, พฤศจิกายน 30]
- คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, สำนักงาน. 2551. พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2551. ม.ป.ท.

- คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, สำนักงาน. 2554. (ร่าง) พระราชบัญญัติการศึกษาตลอดชีวิต พ.ศ. . . . [ออนไลน์] แหล่งที่มา: http://www.nfe.go.th/main_doc/act_formalZip [2554, ธันวาคม 6]
- คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, สำนักงาน. 2551. แผนพัฒนาการประกันภัยฉบับที่ 1 พ.ศ. 2549-2554 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2551) กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.
- คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, สำนักงาน. 2553. เส้นทางสู่อัจฉริยะเยาวชนประกันภัย. วารสารการประกันภัย (มกราคม-มีนาคม) : 17.
- คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, สำนักงาน. 2554. คู่มือเตรียมสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทน/นายหน้าประกันวินาศภัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.
- คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, สำนักงาน. 2554. คู่มือสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทน/นายหน้าประกันชีวิต. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. 2550. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.thaiwisdom.org/p_learn/article_l/article_lb.htm [2551, สิงหาคม 3]
- คณาพร คมสัน. 2540. การพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองในการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจสำหรับผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตาภา สุวรรณฤกษ์. 2545. การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของประชาชน ในปี พ.ศ.2555. วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการศึกษา นอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรพันธ์ อัคระธนกุล. 2552. การเตรียมความพร้อมของบริษัทประกันวินาศภัยในการดำรงเงินกองทุนตามลำดับความเสี่ยง (Risk-Based Capital: RBC2). วารสารประกันภัย (เมษายน – มิถุนายน) :11-16.
- จิระหงส์ อดารมภ์. 2551. การเรียนรู้ตลอดชีวิต [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.eng.ubu.ac.th/~personnel/personneldata/nanasara/LLL.doc> [2551, พฤศจิกายน 29]

- ชาลินี เขียมศรี. 2549. การพัฒนาโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณและทักษะการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านสุขภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สาขาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ช่อกาญจน์ มากโคม. 14 ธันวาคม 2554. ผู้จัดการแผนก คณิตศาสตร์ประกันภัย บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด. สัมภาษณ์.
- ชิตขงศ์ ส.นันทนาเนตร. 2549. ทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่. นครปฐม: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชูชีพ ศรีตระกูล. 19 ตุลาคม 2554. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บริษัทมิตรแท้ประกันภัย จำกัด. สัมภาษณ์.
- โชติกา ภาษีผล. 2554. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวัดและประเมินผลการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โชติพัฒน์ ศุขไพบุลย์. 17 ตุลาคม 2554. กรรมการผู้จัดการ บริษัท เออินซ์ จำกัด. สัมภาษณ์.
- ฐิฎา ไกรวัฒนพงศ์. 2544. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของนักศึกษาการศึกษานอกระบบโรงเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการศึกษาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ชัย อัครเศรณี. 23-25 กันยายน 2553. บอร์ดคปภ.ห่วง 3 ค่ายประกันโคมา. ฐานเศรษฐกิจ : 11.
- ทิพวัลย์ พูลสารกิจ. 2546. การนำเสนอรูปแบบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์สำหรับนักเทคโนโลยีในสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธนพัฒน์ จงเพิ่มวัฒนะผล. 2535. ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับนายหน้าประกันภัย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนวรรณ คำเจริญ. 21 ธันวาคม 2554. ผู้ช่วยผู้บริหารทีม บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์.
- ธัชชัย โกมลศรี. 23 พฤศจิกายน 2554. ผู้จัดการสาขาจังหวัดอุบลราชธานี. บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด. สัมภาษณ์.
- อุทัยศรี ทิพยภิบาล. 8 ธันวาคม 2554. ผู้จัดการสาขาจังหวัดนครสวรรค์ บริษัท กรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด. สัมภาษณ์.

- ธิตติมา ภาไชยคาม. 2550. การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการพัฒนารักษารักษามนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นรินทร์ บุญชู. 2532. ลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์และศึกษาศาสตร์ต่อเนื่อง ภาควิชาการศึกษานอกโรงเรียน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นันทวล เจียมจิตร. 22 ธันวาคม 2554. ผู้จัดการสาขาจังหวัดอยุธยา บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์.
- น้ำผึ้ง มิตรอยู่เย็น. 18 พฤศจิกายน 2554. ผู้จัดการสาขาจังหวัดอุบลราชธานี 1 บริษัท นวกิจ ประกันภัย จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์.
- นิตา ชูโต. 2536. การประเมินโครงการ. กรุงเทพมหานคร เพลมโปรดักชั่นส์.
- บรรเลง สระมูล. 2546. การประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อพัฒนานักศึกษาด้านสมรรถนะสารสนเทศ: การศึกษากลุ่มพหุ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิจัย การศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2537. การพัฒนาการสอน. กรุงเทพมหานคร: ชมรมเด็ก.
- บุญสม ทับสาย. 2549. การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารการสืบสอบและการจัดการการเรียนรู้ โดยอิงทฤษฎีถ้อย ความและแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง สำหรับผู้เรียน มัธยมศึกษาตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- บุญดี บุญญาภิจ และคณะ. 2548. การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร จีรวัดณ์ เอ็กเพลส.
- ปทีป เมธาคณวุฒิ. 2544. การจัดการเรียนการสอนที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เปรมศักดิ์ คล้ายสังข์. 2527. ปัญหาธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยในปัจจุบัน. วารสารการ ประกันภัย (มกราคม – มีนาคม) : 51.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://onec.go.th/acteng/01/0101-a.pdf> [2551, สิงหาคม 20]

พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2551 [ออนไลน์].

แหล่งที่มา : [http:// www.onec.go.th/Act/acteng/01/0101-i-510331.pdf](http://www.onec.go.th/Act/acteng/01/0101-i-510331.pdf)

[2551, สิงหาคม 20]

พร ศรียมก. 2545. การพัฒนาโปรแกรมการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต.

สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พันธุ์ทิพา อรุณสิกขะพันธุ์. 15 พฤศจิกายน 2554. ผู้จัดการอาวุโสสถาบันประกันภัยไทย. สัมภาษณ์.

เพชรรัตน์ ถนอมพันธุ์. 30 พฤศจิกายน 2554. ผู้จัดการสาขาจังหวัดพิษณุโลก บริษัท ทิพยประกันภัย (จำกัด) มหาชน. สัมภาษณ์.

ไพฑูรย์ สีนลารัตน์. 2543. รายงานการวิจัยเอกสารเรื่อง การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในระดับบัณฑิตศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ทบวงมหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2538). แบบฝึกปฏิบัติชุดวิชา ประสบการณ์วิชาชีพประกันภัย.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มณีรัตน์ กอดุดม. 14 ธันวาคม 2554. อาจารย์ภาควิชาประกันภัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.

สัมภาษณ์.

ยศ กิจเวชเจริญ. 22 ธันวาคม 2554. ผู้จัดการสาขาอุดรธานี บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์.

รจนา คำนึ่งผล. 2542. ผลของการสอนโดยใช้วิธีการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองที่มีต่อความสามารถในการเขียนความเรียงภาษาไทยของผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการสอนภาษาไทย คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รังสรรค์ สุกันทา. 2551. การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมผ่านเว็บแบบมีส่วนร่วมตามแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองสำหรับบุคลากรขององค์กรธุรกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัตนา พุ่มไพศาล และคณะ. 2531. วิทยาการสอนสำหรับการศึกษานอกระบบโรงเรียน.

กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรรณิ์ แกมเกตุ.2551. วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ : Research Methodology in Behavioral Sciences. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิกร ตันทงอุโธ. 2554. การฝึกอบรมอาชีพนอกระบบแบบฐานสมรรถนะ. ใน ธรรมนูญลักษณ์ ศรีมีชัย (บรรณาธิการ), รวมบทความทางวิชาการเรื่อง ความเป็นผู้นำทางการศึกษานอกระบบ

- และการศึกษาตามอัธยาศัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชชุดา อมรพันธุ์. 2532. หลักการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร : เพม ไปร่ ดักชั้นส์.
- วิชาญ ทวีปัญญาภรณ์. 21 ตุลาคม 2554. ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมสถาบันประกันภัยไทย. สัมภาษณ์.
- วิภาวรรณ สุขสถิตย์. 2550. การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองสำหรับนักศึกษาผู้ใหญ่ โดยการเรียนการสอนผ่านเว็บ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์. สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิบูลย์ลักษณ์ ปรียาวงศากุล. 2547. โปรแกรมการพัฒนานักศึกษาพยาบาลด้วยกิจกรรมที่ส่งเสริมความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองเพื่อเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์. สาขาวิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาวดี พรศิริ. 18 พฤศจิกายน 2554. ผู้จัดการสาขาจังหวัดอุดรธานี บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์.
- วุฒิพล สกลเกียรติ. 2546. การพัฒนาโปรแกรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะสำหรับผู้ใช้งานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม : กรณีอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์. สาขาวิชาศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิวะพร ภูพันธ์. 2548. ปัจจัยที่เป็นสาเหตุและผลของความพร้อมในการเรียนรู้แบบการนำตนเองของผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์. สาขาวิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. 2540. การวิจัยกึ่งทดลองทางพฤติกรรมศาสตร์: การออกแบบและการวิเคราะห์ข้อมูล. ใน ทิศนา แขมมณี และสร้อยสน สกลรักษ์ (บรรณาธิการ), แบบแผนและเครื่องมือวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เศรษฐศักดิ์ เทวะผลิน. 14 พฤศจิกายน 2554. ผู้จัดการฝ่ายส่งเสริมการขาย บริษัท มิตรสยาม อินซัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด. สัมภาษณ์.
- สมคิด อิศระวัฒน์. 2538. ลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของคนไทย : รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- สมคิด อิศระวัฒน์. 2543. การสอนผู้ใหญ่. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมศักดิ์ ภูวิภาดาวรรณ. 2544. การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและการประเมินตามสภาพจริง. เชียงใหม่ : The Knowledge Center.
- สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. 2542. เทคนิคการสอนแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร : กรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ.
- สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. 2551. แนวคิดและทฤษฎีที่นำรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน. ใน วรรัตน์ อภินันท์กุล (บรรณาธิการ), แนวคิดและทฤษฎีที่นำรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ นวลเจริญ. 14 ธันวาคม 2554. ผู้จัดการสาขาขนาดใหญ่ บริษัท ธนาชาติประกันภัย จำกัด. สัมภาษณ์.
- สุมาลี สังข์ศรี. 2539. การศึกษานอกโรงเรียน : การขยายโอกาสทางการศึกษา โดยประยุกต์ใช้วิธีการศึกษาทางไกล. นนทบุรี : 9119 เทคนิคพรินต์ติ้ง.
- สุมาลี สังข์ศรี. 2545. รายงานการจัดการศึกษานอกระบบเพื่อการศึกษาตลอดชีวิต ตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สุมาลี สังข์ศรี. 2544. การศึกษานอกระบบโรงเรียนกับการศึกษาตลอดชีวิต. ใน ปรัชญาและการศึกษานอกระบบโรงเรียน หน้าที่ 11-15. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุมาลี สังข์ศรี. 2550. การจัดการศึกษานอกระบบ เพื่อการศึกษาตลอดชีวิต. อนุสารอุดมศึกษา 29.10717 (1 สิงหาคม 2550) : 29.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2529. การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร : ศิลปาบรรณาคาร.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2546. การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของผู้เรียนการศึกษาต่อเนื่องสายอาชีพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์. สาขาวิชาอาชีวศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2547. จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวานิช. 2550. การประเมินผลการเรียนรู้แนวใหม่การประเมินผลการเรียนรู้แนวใหม่. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสาวนีย์ เลวลย์. 2551. การจัดการการศึกษานอกระบบในระดับปริญญาเอก. ใน วรรัตน์ อภินันท์กุล (บรรณาธิการ), แนวคิดและทฤษฎีที่นำรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- แสงอรุณ ใจชัยภูมิ. 27 ตุลาคม 2554. ผู้จัดการอาวุโสสาขาจังหวัดอุบลราชธานี บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด. สัมภาษณ์.
- อาคม พลอยบ้านแพ้ว. 7 ธันวาคม 2554. ผู้จัดการสาขาจังหวัดสระบุรี บริษัท สิ้นมันคงประกันภัย จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์.
- อาชัญญา รัตนอุบล. 2540. กระบวนการการฝึกอบรมสำหรับการศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาชัญญา รัตนอุบล. 2542. การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาชัญญา รัตนอุบล. 2544. การเรียนรู้และพัฒนาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาชัญญา รัตนอุบล. 2550. การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ. 2551. รายงานการวิจัย : แนวโน้มการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนในประเทศไทยในทศวรรษหน้า. กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาชัญญา รัตนอุบล. 2551. พัฒนาการเรียนรู้และการจัดกิจกรรมสำหรับผู้ใหญ่. กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาชัญญา รัตนอุบล. 2551. นวัตกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาชัญญา รัตนอุบล. 2554. แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต. ใน ญัฐลักษณ์ ศรีมีชัย (บรรณาธิการ), รวมบทความทางวิชาการเรื่อง ความเป็นผู้นำทางการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาภรณ์ แสงรัศมี. 2543. ผลของการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นหลักต่อลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมและความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนของผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารียา ตันตสุรฤกษ์. 4 ธันวาคม 2554. ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความเสี่ยงและการดำเนินการบริษัท แอชซ่า ประกันภัย จำกัด. สัมภาษณ์.

อนุกุล เย็นใจ. 12 ธันวาคม 2554. ผู้จัดการส่วนอาวุโส ฝ่ายรับประกันภัยเบ็ดเตล็ด บริษัท ทิพย
ประกันภัย จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์.

อุ้นตา นพคุณ.2527. การเรียนการสอนผู้ใหญ่เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : กรุงเทพมหานคร
สยามการพิมพ์

อุทัย ดุลยเกษม. 2548. อดีตและอนาคตการดำเนินงานการจัดการศึกษานอกโรงเรียน : ข้อเสนอ
นโยบายเพื่อพัฒนางานการศึกษานอกระบบโรงเรียนจากผลการวิจัยเชิงปริมาณ
ประสิทธิภาพการดำเนินการศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน
บริหารงานการศึกษานอกระบบโรงเรียน.

อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน. 2540. เพิ่มสะสมงานของผู้เรียน ผู้สอน ศิษยานุศิษย์ และ
ผู้บริหาร โรงเรียน เพื่อการพัฒนาผู้เรียน. กรุงเทพมหานคร : ฟีนนี่พับบลิชิ่ง.

อุมาวดี เกิดพร้อม. 18 ตุลาคม 2554. ผู้จัดการฝ่ายพิจารณารับประกันภัย บริษัท เออินซัวร์.
สัมภาษณ์.

อำไพ ไตรภักทร. 2543. คู่มือการเรียนการสอน: การคิดวิเคราะห์หิววิจารณ์. ขอนแก่น : ขอนแก่นการพิมพ์

ภาษาอังกฤษ

Anderson, L.W; and Krathwohl, D.R. (Eds.). 2001. A taxonomy for learning, teaching and
and assessing: A revision of Bloom's Taxonomy of educational outcomes:
Complete edition. New York : Longman

Apps, Jerold W.1979. Problem in Continuing Education. New York: McGraw Hill Book.

Barrow,H.S.; and R.M. Tamblyn.1980. Problem-based learning: An approach to medical
education. New York: Springer.

Blank, W. E. (1982). Handbook for developing competency based training programs.
Englewood Cliffs, N.J.,: Prentice Hall.

Brockbank, W; Ulrich, D.; and Beatty, R.W.1999. HR Professional development: Creating
the future creators at the University of Michigan Business School. Human
Resource Management 38: 111-118.

Brundage, Donald H. and Dorothy Mc Keradur.1980. Adult Learning Principles and
Their Application to Program Planning. Ontario. Canada : Ministry of Education.

Boyatzis, R. E. 1982. The competent manager. New York: John Wiley & Sons.

- Boyle, P. G. 1981. Planning better program. New York: McGraw Hill Book.
- Burgoyne, J. 1989). "Creating the managerial portfolio: Building on competency approaches to management development". Management Education and Development 2 : 56 – 61.
- Brockete, R.G., and Hiestra, R. 1991. Self-directed in adult learning perspective in theory, research and practice. London : Routledge.
- Brookfield, Stephen D. 1991. The Skillful Teacher. SanFrancisco : Jossey-Bass.
- Boyle,P.G. 1981 Planning better program. New York: McGraw Hill Book.
- Cafarella, R.S.1994. Planning Program for adult learners. San Francisco : Jossey-Bass.
- Charney, Cy and Kathy Convey .1998. The Trainer'sTool Kit. New York: AMACOM American Management Association.
- Daves, Wiilam A. 1986. How toTeach Adults. Chicago, Illinois: Follett Publishing.
- Dewey,J.1938.Experience and Education. New York: Collier.
- Durr, R.,L.M.Gulielmino, et al.1996. Self – directed Learning readiness and occupational categories. Human Resource Development Quarterly 7 : 349-358.
- Garrison, D.R. 1997. Self-directed learning: Toward a comprehensive model. Adult Education Quarterly. 48 (1): 20-24.
- George L. (2010). Facilitating group learning. San Francisco: Jossey-Bass.
- Guglielmino, L. M. 1977. Development of the self-directed learning readiness scale. Doctoral dissertation. University of Georgia.
- Guglielmino, L. M. 2008. Learning prepreence assessment. [Online]. Available from: <http://lpasdlrs.com/login.html>. [2009, November 29]
- Hiemstra, R. 1994. Self-directed learning. In T. Husen & T. N. Postlethwaite (Eds.), The International Encyclopedia of Education. 2nd ed. Oxford : Pergamon Press.
- Houle, C.O. 1980. Continuing learning in the professions. San Francisco : Jossey-Bass.
- Knowles, M. S. 1975. Self-directed learning: A guide for learners and teacher. Chicago: Forrett .
- Knowles, M. S. 1980. The modern practice of adult education. New York: Association Press.
- Knowles, M.S. 1984. Self-directed learning : A neglected species. 3rd ed. Houston : Gulf.

- Knowles, M.S. 1989. The making of an adult educator: An autobiographical journey. San Francisco: Jossey-Bass.
- Kidd, J.R. 1975. How Adult Learn. New York : Association Press.
- Lannuzzi, P. 1999. Teaching information literacy skills. Boston : Allyn and Bacon.
- Lawson, K. 2006. The trainer' handbook. 2nd ed. Sa Francisco : Pfeiffer An Imprint of Wily.
- Marilyn M. Lombardi. 2007. Authentic learning for the 21st-century: An Overview [Online]. Available from: <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/ELI3009.pdf> [2007, May 7]
- Matha M. Leypaldt. 1992. 40 Ways to teach in Group. Valley Forge, PA: Judson.
- McClelland, D.C. 1973. Testing for competence rather than for intelligence: American psychologist, January [Online]. Available from: <http://www.lichaooping.com/wp-content-ap7301001.pdf> [2009, July 28]
- McClelland, D.C. 1998. Identifying competencies with behavioral-event interviews American Psychological Society 5,9 : 331-339.
- Mckeachie, W.J. 1999. Teaching Tips. (10th ed.). Boston : Houghton Mifflin.
- Mezirow. J. 1981. A critical theory of Adult learning and education. Adult Education 32, 1 : 3 -24.
- Rogers, A. 1992. Adult Learning for Development. Great Britain: Redwood Books.
- Newmann, F. Center on organization and restructuring of schools. [Online]. Available from : <http://www.wcer.wisc.edu/archives/completed/cors/summary.html> [2001, March 22]
- Newmann, F. Successful school restructuring [Online]. Available from: <http://lanes.panam.edu/journal/library/vol1no1/success.html> [2001, March 22]
- Newmann, F.; and Wehlage, G. Successful school restructuring [Online]. Available from: Available from: <http://lanes.panam.edu/library/vol1no1/Success.html> [2001, January 25]
- Noddings, ed. 1990. Constructivist views on the teaching and learning of mathematics. Journal for Research in Mathematics Education 4 : 7-18.
- Skager, R. and Dave, R.H. 1977. Curriculum of Lifelong Education. Toronto: Pergamon.
- Skager, R. and Dave, R.H. 1978. Lifelong education and evaluation practice. New York: UNESCO Institute for Education, Hambury and Pergamon.

Smith, Robert M. 1982. Learning How to Learn. Chicago. Illinois: Follett Publishing.

Van Berkel, H.J.; and D.H. Dolmans. 2006. The influence of tutoring competencies on problems, group functioning and student achievement in problem-based learning. Medical Education [Online] Available from:<http://search.ebsco...>[2009, September 17]

Woolfolk, E. 1998. Educational psychology. 7th ed. Massachusetts: Allyn & Bacon.

Wood, J. A. and Cortada, J.W.2000. The 2000 ASTD Training and Performance Yearbook. Canada: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. ร.ศ. ดร.วิกร ตัณฑวุฒโฒ | คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 2. รศ.ดร.วรรณิ์ แกมเกต | คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 3. ผศ.ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา | คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 4. ดร. พงษ์ธร ตันติฤทธิศักดิ์ | ผู้อำนวยการสถาบันปลูกรัก |
| 5. ดร. บุญส่ง เสริมศรีสุวรรณ | ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด
บริษัทแอล เอ็มจีประกัน |
| 6. อ. ปัทมาธิญา ชวีจันน์ปิ่นเจริญ | ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบันประกันภัยไทย |

ภาคผนวก ข

โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ
ตัวแทนประกันวินาศภัย

โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ
เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยและชุดแนะแนวการเรียนรู้เพื่อ
พัฒนาแบบแผนแนวทางการเรียนรู้

พัฒนาโดย

เอกจิตตรา ใหญ่สว่าง

สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน
ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ
เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยและชุดแนะแนวการเรียนรู้เพื่อ
พัฒนาแบบแผนแนวทางการเรียนรู้**

1. หลักการและเหตุผล

ทรัพยากรมนุษย์จัดได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ประเทศชาติจะพัฒนาได้นั้นมิได้ขึ้นอยู่กับการเงินหรือทรัพยากรธรรมชาติเพียงเท่านั้น ยังขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนที่จะสามารถจัดการกับทรัพยากรอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดความสมดุลในสภาพแวดล้อม ดังนั้นหน่วยงานต่างๆ และองค์กรทุกแห่งได้พยายามหาแนวทางสรุปทุกโปรแกรมในการพัฒนามนุษย์ให้เป็นไปในแนวทางที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศโดยคำนึงถึงการพัฒนาคุณภาพของประชากรเป็นหลัก แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ได้ให้แนวคิดในการพัฒนาโดยให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาสังคมและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของคนในหลายโปรแกรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาทั้งที่ “ตัวคน” และ “สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม” และได้กำหนดวัตถุประสงค์หลัก เพื่อส่งเสริม ศักยภาพของคนทุกคนตั้งแต่ปฏิสนธิไปจนตลอดชีวิต ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญาให้คนมีคุณธรรม มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการประกอบอาชีพรวมทั้งสามารถปรับตัวให้มีชีวิตที่เป็นปกติสุขในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้วย (กัมปนาท บริบูรณ์, 2550)

ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ การเสริมสร้างความรู้ ตั้งแต่เด็ก จนถึงวัยทำงาน และต่อเนื่องไปจนตลอดชีวิต อย่างเหมาะสม ให้กับประชาชนทุกกลุ่ม ทุกองค์กร ทุกอุตสาหกรรม เป็นเรื่องสำคัญและ มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ไม่เว้นแม้แต่กลุ่มอุตสาหกรรมประกันภัย ซึ่งในปัจจุบันมีบทบาทมากขึ้นกว่าในอดีต เนื่องจากการประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ดังที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ระบุว่า การทำประกันภัยมีผลต่อการเจริญเติบโตของประเทศ จากประมาณการเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงปี 2553 ขยายตัวเพิ่มขึ้น 14% คิดเป็นจำนวนเบี้ยประกันภัย 419,643 ล้านบาท และเมื่อย้อนกลับไปในอดีต พบว่าสัดส่วนเบี้ยประกันภัยต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมได้มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกปี ตั้งแต่สัดส่วน 3.5 ในปี พ.ศ. 2547 จนกระทั่งมีสัดส่วน 4.4 ในปีปัจจุบัน

หากเป็นในด้านของประชาชนซึ่งเป็นผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันภัย พบว่า ประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจและขาดความเชื่อถือไว้วางใจในธุรกิจประกันภัย ความมั่นใจของผู้บริโภค

ได้รับผลกระทบจากการขายที่ทำให้ผู้ซื้อเข้าใจผิด รวมถึงประชาชนส่วนใหญ่ยังคงขาดกำลังซื้อ เนื่องจากระดับรายได้ต่ำและโครงสร้างการกระจายรายได้ของประเทศยังไม่ดีพอ ในด้านของการกำกับดูแลของภาครัฐ ก็ยังต้องการการส่งเสริมและพัฒนาในด้าน ด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประสิทธิภาพ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สมควร วัฒนพิทยกุล, 2552)

จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นพบว่า พบว่าปัญหาที่สำคัญในธุรกิจประกันภัยนั้น การขาดแคลนบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ เป็นปัจจัยสำคัญ (จิรพันธ์ อัคระธนกุล, 2552) โดยบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความเป็นมืออาชีพที่พร้อมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดี เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจประกันวินาศภัย เนื่องจากธุรกิจนี้มีความแตกต่างจากธุรกิจอื่นๆ หลายประการ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2551) ตัวแทนประกันวินาศภัยหรือคนกลางประกันภัย เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการดำเนินการของธุรกิจประกันภัย และมีความสำคัญต่อการสร้างหรือทำลายภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันวินาศภัย หากบริษัทใดมีตัวแทนที่มีคุณภาพ คือ มีความรอบรู้ทั้งในด้านของความรู้ ความคุ้มครอง ข้อยกเว้น อัตราเบี้ยประกันภัย ข้อกำหนดของกฎหมาย มีทักษะในการให้บริการ และมีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นตัวแทน พร้อมทั้งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนเป็นหลัก ก็จะทำให้ธุรกิจประกันภัยมีความมั่นคงเป็นที่ยอมรับของสังคม แต่ในอดีตมีตัวแทนเก็บเบี้ยประกันภัยมาแล้วนำเงินนั้นไปใช้ส่วนตัวก่อน เมื่อครบกำหนดชำระจึงนำส่งบริษัทประกันวินาศภัย ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความเสียหาย สุดท้ายก็จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันวินาศภัย และต่อสาธารณชน

ผลกระทบของการขาดตัวแทนที่มีความรู้ ทักษะในการให้บริการ และทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจประกันวินาศภัย นั้นประกอบไปด้วย ผลกระทบที่มีต่อตัวแทนประกันวินาศภัยเอง เพราะหากตัวแทนประกันวินาศภัยไม่มีความรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ที่ขาย หรือทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์การประกันวินาศภัยเกินจริง โดยผู้ซื้อกรรมธรรม์ มาพบว่าความคุ้มครองที่ตนได้รับนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริง ก็จะทำให้ตัวแทนประกันวินาศภัยเองขาดความน่าเชื่อถือผู้ซื้อ สูญเสียรายได้ เติบโตในวิชาชีพได้ยาก รวมไปถึงการถูกเพิกถอนใบอนุญาตและถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย ส่วนผลกระทบที่มีต่อบริษัทประกันภัยต้นสังกัดก็คือ ความเสียหายต่อชื่อเสียง และตามมาด้วยการสูญเสียรายได้ เพราะต้องร่วมรับผิดชอบ หรือแม้กระทั่งถูกดำเนินคดีไปพร้อมกับตัวแทนประกันวินาศภัยในสังกัดด้วย ผลกระทบที่มีต่อตัวเพื่อนร่วมวิชาชีพก็อาจทำให้สังคมมองภาพลักษณ์ของวิชาชีพนี้ในแง่ลบ ทำให้ตัวแทนคนอื่นทำมาหาเลี้ยงชีพได้ยากขึ้น เพราะสังคมไม่เชื่อถือในคุณภาพของตัวแทน ทำให้หน่วยงานที่กำกับดูแลในภาครัฐและบริษัทต้นสังกัดมีกฎข้อบังคับมากขึ้น ผลกระทบต่อวิชาชีพทำให้วิชาชีพด้อยค่าลงไปและลดโอกาสในการเพิ่มจำนวนตัวแทนคุณภาพ ผลกระทบที่มีต่อผู้เอา

ประกันภัยหรือประชาชนที่ซื้อกรมธรรม์ประกันภัยจากตัวแทนที่ไม่มีความรู้ ก็จะทำให้ไม่สามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เมื่อเวลาที่เดือดร้อนได้ เพราะกรมธรรม์ไม่คุ้มครอง หรือ ความคุ้มครองที่ได้รับมานั้นไม่เหมาะสมกับความจำเป็นและความต้องการ ทำให้เสียเบี้ยประกันภัยเกินความจำเป็น หรือเสียเบี้ยประกันภัยน้อยกว่าที่ควรจะต้องเสียสำหรับความคุ้มครองที่สมบูรณ์และขาดผลประโยชน์ที่พึงได้ในระยะยาว หากมีตัวแทนเหล่านี้จำนวนมาก ก็จะสร้างผลกระทบเป็นวงกว้างต่อสาธารณชน ซึ่งก็คือ บุคคล ครอบครัว สังคม และธุรกิจต่างๆ ได้รับความเดือดร้อน (เอกสาร ผีกรอบรมตัวแทนประกันวินาศภัย, 2552)

ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและแนวทางในการแก้ปัญหาการขาดแคลนตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ที่เกิดจากตัวแทนที่มีความพร้อมทั้งในด้าน ความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดี รวมไปถึงสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เพราะเมื่อตัวแทนมีสมรรถนะครบในทุกด้าน แต่หากขาดสมรรถนะในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ก็อาจทำให้ขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หรือ เท้าตันกับสถานการณ์ในอนาคต ที่สภาพแวดล้อม มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาได้

ผู้วิจัยจึงสนใจการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมแบบใช้สมรรถนะเป็นฐาน เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งตัวแทนสามารถนำความรู้ และทักษะที่ได้จากการเรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้มีประสิทธิภาพ ประกอบกับแนวทางการจัดการศึกษาหมวด 4 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 22 ระบุว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถ เรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ อีกทั้งยังส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ซึ่งผู้วิจัยพบว่า ในกระบวนการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิชาชีพและสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรแนวคิดหนึ่งที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะได้แก่ แนวคิดตามแบบจำลองการเรียนรู้เชิงสมรรถนะ (Generic Competency Based Model) ที่นำเสนอโดย Blank (1982) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมทางด้านสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในองค์กร โดยที่เนื้อหาของหลักสูตรในกระบวนการฝึกอบรมตามแบบจำลองของ Blank (1982) จะถูกกำหนดจากความต้องการขององค์กร ซึ่งเป็นการกำหนดผลลัพธ์ที่ต้องการจากสมรรถนะที่พึงประสงค์ในองค์กรเช่นเดียวกับแนวคิดการเรียนรู้เชิงสมรรถนะ (Competency Based Learning)

จากปัญหา แนวคิด และหลักการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึง ได้เกิดความสนใจที่จะศึกษาและพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพสำหรับตัวแทนประกัน

วิทยาศาสตร์ หากการพัฒนาแนวคิดนี้ บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ จะเป็นประโยชน์ ในการพัฒนาอาชีพของตัวแทนไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติในวิชาชีพ โดยนำความรู้ ความสามารถนั้น ไปบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน นำพาซึ่งประโยชน์ต่อสังคม เศรษฐกิจ และประเทศชาติ ได้อย่างแท้จริง

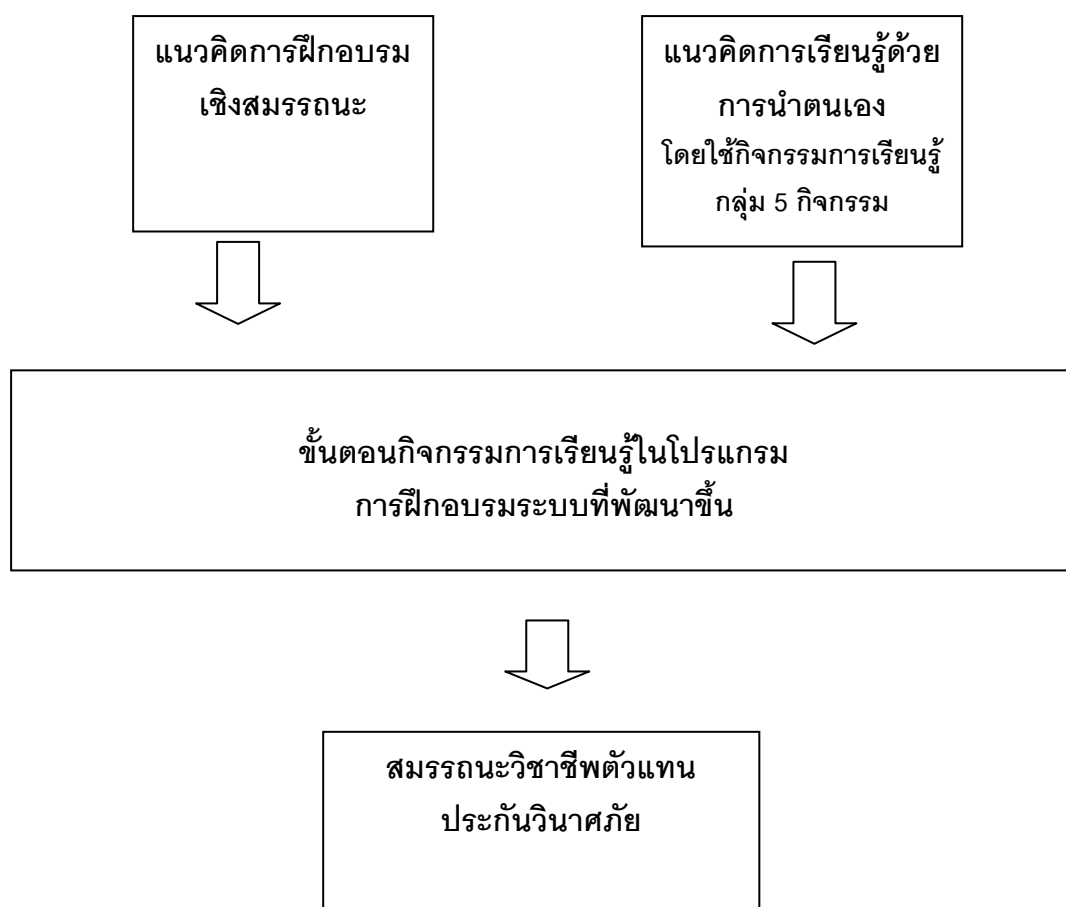
2. แนวคิดในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยและชุดแนะแนวการเรียนรู้เพื่อพัฒนาแบบแผนแนวทางการเรียนรู้ มีแนวคิดที่นำมาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ดังนี้

- 1) แนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) มี 12 ขั้นตอน คือ 1) กำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของหน้าที่ (Identify and Describe Specific Occupation) เป็นการกำหนดและบรรยายขอบเขตเฉพาะของหน้าที่ เพื่อเป็นการเตรียมโปรแกรมการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร 2) การกำหนดพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นของผู้เรียน (Identify Essential Student Prerequisites) ผู้ดำเนินการจัดการฝึกอบรมในพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะควรจะต้องกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้เรียน 3) กำหนดและตรวจสอบหน้าที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง (Identify and Verify Job Tasks) ทั้งนี้เนื่องจากการสร้างแบบจำลองการเรียนรู้เชิงสมรรถนะตามแนวคิดของ Blank (1982) ถูกกำหนดขึ้นจากสมรรถนะที่พึงประสงค์ซึ่งบุคลากรจะต้องใช้ในการปฏิบัติงานจริง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการระบุขอบเขต และตรวจสอบหน้าที่ ของสมรรถนะที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้นๆ 4) วิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน (Analyze Job Task and Necessary Knowledge Tasks) ในการกำหนดเนื้อหาของการดำเนินการจัดการโปรแกรมเชิงสมรรถนะ ผู้สอนจำเป็นต้องวิเคราะห์ขอบเขตและองค์ความรู้ที่จำเป็น รวมถึงทัศนคติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพราะเนื่องจากว่าเนื้อหาเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายที่ผู้เรียนจะต้องเกิดขึ้นหลังจากการเข้าร่วมในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ 5) การเขียนเป้าหมายปลายทางในการปฏิบัติงาน (Write Terminal Performance Objectives) คือการกำหนดจุดหมายปลายทางที่ต้องการหลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ 6) การจัดเรียงลำดับงานและเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงาน (Sequence Tasks and Terminal Performance Objectives) คือการจัดเรียงลำดับงานกับเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการจากการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกัน ในส่วนของความสำคัญและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการของงาน 7) การพัฒนาแบบทดสอบวัดผลงานภาคปฏิบัติ (Develop Performance Tests) ที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะ

ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผลงานที่ได้จากการวัดจะสามารถนำไปใช้ได้จริง8) การเขียนแบบทดสอบ (Develop Written Tests) คือการเขียนแบบทดสอบที่ควรจะต้องเน้นความรู้และภาระงาน รวมทั้งจะต้องสามารถประเมินความเข้าใจในส่วนของหลักการที่สำคัญของงานนั้น ๆ 9) การพัฒนาแผนแนวทางการเรียนรู้ (Develop Draft of learning guides) จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถบรรลุเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ 10) การทดสอบ ทดลองและปรับปรุงแผนการเรียนรู้ (Try Out, Field Test, and Revise Learning Guide) ด้วยการนำแผนการเรียนรู้มาทดลองใช้ และปรับปรุงแผนการเรียนรู้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ 11) การพัฒนาระบบการบริหารงานการเรียนรู้ (Develop System of Manage Learning) ด้วยการจัดระบบแผนการเรียนรู้ เพื่อเก็บข้อมูลการเรียนรู้และความก้าวหน้าของผู้เรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแผนการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น 12) การนำแผนการเรียนรู้ไปใช้จริงและประเมินผล (Implement and Evaluate Training Programs) โดยในขั้นตอนนี้ผู้ดำเนินกิจกรรมจะนำแผนการเรียนรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงและดำเนินการประเมินผลเพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้แผนการเรียนรู้ในการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน และในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประเมินผลการเรียนรู้ที่ได้สมรรถนะ วิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย อันประกอบไปด้วย

2. แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของ Knowles (1975) เสนอ กระบวนการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self Directed Learning) ในบทบาทของผู้สอน ประกอบด้วย 7 ขั้นตอนคือ 1) การสร้างบรรยากาศ ไม่เป็นทางการ เคารพซึ่งกันและกัน หาข้อตกลงร่วมกัน ร่วมมือกัน สนับสนุนซึ่งกันและกัน 2) สร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้โดยร่วมกันตัดสินใจ 3) วินิจฉัยความต้องการการเรียนรู้ โดยการประเมินร่วมกัน 4) การกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ โดยการต่อรองร่วมกัน 5) การออกแบบแผนการเรียนรู้ เช่นโครงการการเรียนรู้ สัญญาแห่งการเรียนรู้ (Learning Contract) ซึ่งสะท้อนถึงความหมายของความพร้อมในการเรียนรู้ 6) ดำเนินกิจกรรมในการเรียนรู้ โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่างอิสระการเรียนรู้จากประสบการณ์ 7) การประเมินผล การเรียนรู้ โดยการประเมินร่วมกันจากหลักฐานความรู้ที่รวบรวมด้วยตนเอง สำหรับช่วงการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เข้ามาใช้ในการฝึกอบรม นั้นจะนำกิจกรรมเกี่ยวกับการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) มาใช้ 5 กิจกรรมหลัก (รายละเอียดอยู่ที่ตาราง) ดังนี้ การสอนเป็นกลุ่มย่อย (Small Group) การทำโครงการเป็นกลุ่ม (Group Project) การสอนแบบเพื่อนสอนเพื่อน (Peer Teaching) การสอนแบบบับชกรุ๊ป (Buzz Group) การระดมสมอง (Brain Storming) เกม (Game) สุดท้ายก็มีการอภิปรายทั้งชั้น (Class Discussion)



กิจกรรมการฝึกอบรมทั้งหมดนี้ จัดให้โดยผู้วิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยทำหน้าที่เป็นผู้สอนและอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม ให้คำชี้แนะ ให้คำปรึกษา สนับสนุนให้ผู้เรียน ได้มีประสบการณ์และเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้ ทักษะ ทักษะคิด และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ให้เกิดสมรรถนะในวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย อันประกอบไปด้วย

- 1) ความรู้ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย
- 2) ทักษะด้านแนวทางปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย
- 3) ทักษะคิดและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ
- 4) สมรรถนะในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

3. องค์ประกอบโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

องค์ประกอบของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ด้วยแนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเป็นหลัก โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองและการเรียนรู้กลุ่ม มาใช้ในขั้นตอนของการฝึกอบรม ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบต่างๆ จากแนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) 7 องค์ประกอบ เพื่อเป็นชุดแนะแนวทางการเรียนรู้ดังนี้ 1) ข้อมูลแสดงรายละเอียดของงาน ซึ่งจะบอกว่าจะไรบ้างที่ต้องเรียน 2) บทกล่าวนำ ซึ่งจะบอกว่างานนั้นมีความสำคัญอย่างไร เหตุผลที่ต้องเรียนเป็น คำแนะนำเบื้องต้นบอกถึงความสำคัญและความจำเป็น 3) เป้าหมายถึงผลลัพธ์สุดท้ายที่เฉพาะเจาะจง รวมทั้งความเชี่ยวชาญในงานที่ต้องการเป็นจุดประสงค์ปลายทาง บอกเงื่อนไข วิธีปฏิบัติ และเกณฑ์มาตรฐาน 4) เป้าหมายที่สามารถบรรลุได้ โดยแบ่งออกเป็นแผนการสอนประจำหน่วยการฝึกอบรม และกิจกรรมย่อย ระหว่างการฝึกอบรมในแต่ละหน่วย 5) แบบทดสอบย่อยประจำหัวข้อที่เรียนเพื่อให้ผู้เรียนได้ตรวจสอบการเรียนรู้ได้ทันที 6) แบบทดสอบเพื่อประเมินความรู้ในงานที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ เป็นแบบชนิดเขียนตอบ 7) แบบวัดผลงานเพื่อประเมินความสามารถที่เกิดขึ้นจริงๆ ในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นแบบทดสอบภาคปฏิบัติ เพื่อประเมินทักษะการปฏิบัติงาน โดยใช้สัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract) จากองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบมาพัฒนาให้เกิดความชัดเจน เหมาะสมกับกลุ่มผู้เรียนและระยะเวลาการฝึกอบรมได้ดังนี้

1. เป้าหมาย
2. วัตถุประสงค์
3. กลุ่มเป้าหมาย
4. หลักสูตรและเนื้อหา
5. สื่อการเรียนการสอน
6. กิจกรรมการเรียนรู้
7. แหล่งความรู้
8. สภาพแวดล้อม
9. การวัดและการประเมินผล

3.1 เป้าหมายและวัตถุประสงค์

โดยเป้าหมายคือ การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย และมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ตัวแทนประกันวินาศภัย ที่เข้าร่วมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ มีสมรรถนะวิชาชีพ ที่ประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ ทักษะคิด และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

3.2 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายคือผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นตัวแทนประกันวินาศภัย หรือผู้ที่ต้องการประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นผู้เรียนในวัยผู้ใหญ่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ซึ่งมีพื้นฐานทางด้านอายุ ประสพการณ์ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน

3.3 หลักสูตรและเนื้อหา

โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย เป็นการประยุกต์ความรู้ หลักการและทฤษฎีทางการประกันภัยสู่ภาคปฏิบัติ การใช้กระบวนการเรียนรู้กลุ่ม โดยใช้การอภิปรายกลุ่มย่อย การใช้กรณีศึกษา สถานการณ์จำลอง และเกมบริหาร เพื่อพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยการร่วมกัน วิเคราะห์ปัญหา แนวโน้ม และการตัดสินใจในการแก้ปัญหาทางการประกันวินาศภัย การพัฒนาสมรรถนะประกอบไปด้วย ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ภาพรวมและสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย ทักษะด้านแนวทางปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำทางด้านประกันวินาศภัย ทักษะคดีและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการเพื่อเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย โดยกระบวนการฝึกอบรมได้ใช้แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองและการเรียนรู้กลุ่มเป็นหลัก และแบ่งเป็น 4 หน่วยการเรียนรู้ดังนี้

หน่วยที่ 1 ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย

หน่วยที่ 2 ความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย

หน่วยที่ 3 ทักษะด้านแนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จักลูกค้าและการให้คำแนะนำด้านประกันวินาศภัย

หน่วยที่ 4 ทักษะคดีและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา

หน่วยที่ 1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย

1.1) วิชาประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยการประกันภัย

1.1.1. ลักษณะของสัญญาประกันภัย

1.1.2. หลักสำคัญของพื้นฐานของสัญญาประกันวินาศภัย

1.1.3. บุคคลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาประกันภัย

1.1.4. หน้าที่ของผู้รับประกันภัย

1.1.5. ข้อยกเว้นความรับผิดของผู้รับประกันภัย

1.1.6. อายุความ

1.2) พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมปี พ.ศ. 2551

1.2.1. วัตถุประสงค์และวิวัฒนาการของพระราชบัญญัติ

1.2.2. โครงสร้างพระราชบัญญัติ

1.2.3. สาระสำคัญของพระราชบัญญัติ

1.2.3.1 กฎหมายที่เกี่ยวกับการกำกับ ดูแลความมั่นคงทางการเงิน

- การวางหลักทรัพย์ประกันไว้กับนายทะเบียน
- การจัดสรรเบี้ยประกันภัยไว้เป็นเงินสำรอง
- การดำรงเงินกองทุนและสินทรัพย์สภาพคล่อง

1.2.3.2 กฎหมายที่คุ้มครองประชาชนโดยตรง

- กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางการตลาดของบริษัทประกันชีวิต

ตัวแทน และนายหน้าประกันวินาศภัย

- การจัดตั้งกองทุนประกันวินาศภัย

หน่วยที่ 2 ภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย

2.1) ภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย

2.1.1. ความหมายของการประกันวินาศภัย

2.1.2. ลักษณะความเสี่ยงและการจัดการต่อความเสี่ยงภัย

2.1.3. ประโยชน์ของการประกันวินาศภัย

2.1.4. ส่วนประกอบของกรมธรรม์ประกันภัย

- ใบคำขอเอาประกันภัย
- หน้าที่ตารางกรมธรรม์ประกันภัย
- โครงสร้างกรมธรรม์ประกันภัย
- เงื่อนไขแห่งความรับผิดชอบ

2.2) สรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย 4 ประเภทหลัก

2.2.1. การประกันอัคคีภัย

2.2.2. การประกันภัยรถยนต์

2.2.3. การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง

2.2.4. การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

หน่วยที่ 3 แนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จักลูกค้าและการให้คำแนะนำด้านประกันวินาศภัย

3.1) แนวทางปฏิบัติในการขาย

3.1.1. แนวทางในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัย

3.1.2. ช่องทางการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

3.1.3. ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

* ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางด้านเศรษฐกิจ

* นโยบายเศรษฐกิจของภาครัฐ

3.2) การรู้จักลูกค้า

3.2.1. ทำไมการให้บริการลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญ

3.2.2. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

- การติดต่อสื่อสาร

- การพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง

- การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

- การระบุนความต้องการของลูกค้า

3.3) การให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย

3.3.1. สิ่งที่ตัวแทนประกันวินาศภัยควรรู้

- ความแตกต่างระหว่างประกันวินาศภัยกับประกันชีวิต

- รู้ได้อย่างไรบริษัทไหนดี

- จ่ายเบี้ยคุ้มครองเบี้ย (Cash before cover)

- ทูอินวัน (Combined policy cover)

- ทำอย่างไรเมื่อจะไปเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัย

- ขั้นตอนการทำประกันวินาศภัยอย่างถูกวิธีทำอย่างไร

- จะชำระเบี้ยประกันภัยอย่างไรไม่ให้กรมธรรม์ประกันภัยขาดอายุ

- การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต้องปฏิบัติอย่างไร

- การคิดเบี้ยประกันภัยอุบัติเหตุขึ้นอยู่กับปัจจัยอะไรบ้าง

- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย

หน่วยที่ 4 ทศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา

4.1) จรรยาบรรณในวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย

4.1.1 วิชาชีพกับตัวแทนประกันวินาศภัย

4.1.2 ลักษณะของวิชาชีพ

4.2) วิชาชีพกับจรรยาบรรณ

4.2.1. ความสำคัญของจรรยาบรรณ

4.2.2. ประโยชน์ของจรรยาบรรณต่อผู้ประกอบการวิชาชีพและผู้ให้บริการวิชาชีพ

4.2.3. คุณลักษณะของตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดี

4.2.4. หน้าที่ความรับผิดชอบของตัวแทนประกันวินาศภัย

4.2.5. หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย

4.2.6. ผลกระทบของจรรยาบรรณต่อธุรกิจประกันวินาศภัย

3.4 สื่อการเรียนการสอน

สื่อการเรียนการสอนประกอบไปด้วย เอกสารการสอนซึ่งเป็นคู่มือการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ประกอบด้วย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย หลักสูตรและเนื้อหา สื่อการเรียนการสอน กิจกรรมการเรียนรู้ แหล่งความรู้ สภาพแวดล้อม และการวัดและประเมินผล แบบฝึกปฏิบัติ ข่าวสารการประกันภัย จากสื่อต่างๆ อาทิ หนังสือพิมพ์ วารสาร ภาพยนตร์ หรือ วิทยุทัศน์ เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย

3.5 กิจกรรมการเรียนรู้

กิจกรรมระหว่างการทำฝึกอบรม เกิดจากแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง และกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างบรรยากาศอย่างไม่เป็นทางการ เคารพซึ่งกันและกัน และเริ่มนำเข้าสู่การเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 2 สร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้โดยร่วมกันตัดสินใจ

ขั้นตอนที่ 3 วินิจฉัยความต้องการการเรียนรู้ โดยการประเมินร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์และสร้างเป้าหมายการเรียนรู้โดยการพิจารณา
ร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบแผนการเรียนรู้ โดยสัญญาแห่งการเรียนรู้ และรูปแบบกิจกรรมในการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่างอิสระการเรียนรู้จากประสบการณ์และผู้เรียนดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามสัญญา การเรียนรู้ มีการทดสอบและประเมินการเรียนรู้ด้วยตนเองในทุกขั้นตอน โดยทุกขั้นตอนได้แทรก การทำกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม (Learning Group) เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ สำหรับผู้เข้าอบรมที่มีวัย และพื้นฐานที่ต่างกัน

โดยมีคำแนะนำในการเตรียมตัวเพื่อเข้าร่วมในการฝึกอบรม คำแนะนำเมื่อเริ่มและ ระหว่างเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้ได้สมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยดังนี้

การเตรียมตัวเพื่อเข้าร่วมในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

เนื่องจากชุดวิชานี้เป็นชุดวิชาที่ประยุกต์ทฤษฎีกับภาคปฏิบัติเข้าด้วยกัน ผู้เรียนจึง จำเป็นต้องเข้ารับการอบรมเข้มเชิงปฏิบัติการ เพื่อจะได้บูรณาการทั้งสองลักษณะวิชาเข้าด้วยกัน ให้เกิดทักษะที่จะนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องในการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้การอบรมเข้มบรรลุ วัตถุประสงค์ของชุดวิชาตามคู่มือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจึงควรปฏิบัติดังนี้

1. การประเมินความสามารถที่เกิดขึ้นจริงๆ ในการปฏิบัติงาน เป็นแบบทดสอบภาค ปฏิบัติ ทำขบวนการเรียนรู้ในแต่ละหน่วย เพื่อประเมินทักษะการปฏิบัติงาน
2. ทบทวนเอกสารการฝึกอบรมและตรวจสอบความพร้อมที่จะเข้าร่วมการฝึกอบรม เชิงปฏิบัติการได้ และจะเป็นการช่วยให้สามารถร่วมเสนอความคิดเห็นและปรึกษาหารือกันได้อย่าง ขึ้นตามกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย
3. ติดตามข่าวสาร เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย เพื่อที่จะได้นำมาแลกเปลี่ยนและ แสดงความคิดเห็นประกอบกับประสบการณ์ในกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ที่แต่ละท่านมีเพื่อ ที่จะ นำไปใช้ประโยชน์ในวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำแนะนำเมื่อเริ่มเข้ารับการฝึกอบรม

1. ทำแบบประเมินผลตนเองก่อนเรียนหน่วยที่ 1-4
2. ศึกษาเอกสารการฝึกอบรมหน่วยที่ 1-4
3. ปฏิบัติกิจกรรมตามใบงานที่ได้รับมอบหมายในเอกสารการสอนแต่ละตอน
4. อ่านข่าวเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และเหตุการณ์สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการ ประกันวินาศภัย
5. ชมภาพยนตร์ หรือ วิดิทัศน์ เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย
6. ทำแบบประเมินผลตนเองหลังเรียน หน่วยที่ 1-4

ระหว่างการเข้ารับการฝึกอบรม

1. การเตรียมตัวเพื่อการศึกษาด้วยตนเอง

กิจกรรมต่างๆ ในคู่มือการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ได้กำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้ทดลองปฏิบัติกับสถานการณ์จริง ดังนั้น การที่จะปฏิบัติได้จำเป็นจะต้องศึกษาค้นคว้าทางด้านวิชาการประกันภัยมาประกอบการทำกิจกรรมแต่ละกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นในการศึกษาแต่การสอนซึ่งมีทั้งหน่วยที่เป็นหลักการและการปฏิบัติให้ได้ผลดี ระหว่างการฝึกอบรมจึงควรปฏิบัติดังนี้

1.1 จัดทำสัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract)

1.2 ศึกษาเอกสารการสอนวันละ 1-2 ชั่วโมง และทำกิจกรรมตามที่ได้กำหนดไว้ในเอกสารการสอน

1.3 ติดตามหนังสือพิมพ์และวารสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัยอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียน ได้รับความรู้ เพิ่มเติมอีกทางหนึ่ง เพราะข่าวสารเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยนั้น จะช่วยเสริมความรู้ในประเด็นที่นอกเหนือจากเอกสารการสอน ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาได้ทำความเข้าใจยิ่งขึ้น

2. การเตรียมตัวเพื่อประเมินผลตนเองก่อนเรียนและหลังเรียน

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรจะได้ทำแบบประเมินผลตนเองก่อนเรียนเพื่อประเมินความรู้เดิม และทำแบบประเมินผลหลังเรียนเพื่อจะได้ทราบความก้าวหน้าของตนเอง ในชุดคู่มือการฝึกอบรมนี้ บางหน่วยอาจจะจัดประสบการณ์ประเมินผลแตกต่างกันออกไป ถ้าผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำแบบประเมินผลได้ถูกต้องเกินร้อยละ 60 ก็อย่าละเลยที่จะศึกษาเนื้อหาสาระอย่างถี่ถ้วน และควรจะได้ศึกษารายละเอียดเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้มีความรู้อย่างแตกฉาน ยิ่งขึ้น

การเตรียมตัวเพื่อเข้าร่วมในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

เนื่องจากชุดวิชานี้เป็นชุดวิชาที่ประยุกต์ทฤษฎีกับภาคปฏิบัติเข้าด้วยกัน ผู้เรียนจึงจำเป็นต้องเข้ารับการอบรมเข้มเชิงปฏิบัติการ เพื่อจะได้บูรณาการทั้งสองลักษณะวิชาเข้าด้วยกันให้เกิดทักษะที่จะนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องในการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้การอบรมเข้มบรรลุวัตถุประสงค์ของชุดวิชาตามคู่มือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจึงควรปฏิบัติดังนี้

1. การประเมินความสามารถที่เกิดขึ้นจริงๆ ในการปฏิบัติงาน เป็นแบบทดสอบภาคปฏิบัติ ทำหน่วยงานการเรียนรู้ในแต่ละหน่วย เพื่อประเมินทักษะการปฏิบัติงาน

2. ทบทวนเอกสารการฝึกอบรมและตรวจสอบความพร้อมที่จะเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการได้ และจะเป็นการช่วยให้สามารถร่วมเสนอความคิดเห็นและปรึกษาหารือกันได้มากขึ้นตามกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย

3. ติดตามข่าวสาร เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย เพื่อที่จะได้นำมาแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นประกอบกับประสบการณ์ในกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ที่แต่ละท่านมีเพื่อ ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.6 แหล่งความรู้

แหล่งความรู้ที่แนะนำจากโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะคือ ห้องสมุดสมาคมประกันวินาศภัยซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนวิทยุสมาคมประกันวินาศภัย ที่มีทั้งตำราด้านประกันวินาศภัยภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ข้อมูลจากเว็บไซต์

3.7 สภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อมประกอบไปด้วย

สถานที่จัดการฝึกอบรม

ห้องฝึกอบรมที่มีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ที่สมบูรณ์ เหมาะสม พร้อมใช้

การสร้างบรรยากาศ

อาหารและเครื่องดื่ม ขนมในช่วงพัก

3.8 การวัดและประเมินผล

การวัดและประเมินผลเป็นการวัดและประเมินผลก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.8.1 แบบทดสอบความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย

3.8.2 แบบทดสอบความรู้ด้านภาพรวมของการประกันวินาศภัยและสาระสำคัญของ การประกันวินาศภัย

3.8.3 แบบประเมินด้านทักษะแนวทางปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้าน การประกันวินาศภัย

3.8.4 แบบประเมินด้านทัศนคติและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ

3.8.5 แบบประเมินด้านการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

แผนการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 : ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย

1. วัตถุประสงค์ประจำหน่วยการเรียนรู้ที่ 1

- 1.1 มีความรู้เรื่องในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ลักษณะของสัญญาประกันภัย หลักสำคัญพื้นฐานของสัญญาประกันวินาศภัย
- 1.2 มีความรู้เรื่องบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาประกันภัย
- 1.3 มีความรู้และสามารถอธิบายหน้าที่ของผู้รับประกันภัย ข้อยกเว้นความรับผิดของผู้รับประกันภัย และอายุความ

2. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้เข้าฝึกอบรมที่ต้องการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย

3. วิทยากรและผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้

วิทยากรและผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ คือ นางสาวเอกจิตตรา ใหญ่สว่าง

4. หลักสูตรและเนื้อหา ประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

1.1) วิชาประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยการประกันภัย

- 1.1.1. ลักษณะของสัญญาประกันภัย
- 1.1.2. หลักสำคัญพื้นฐานของสัญญาประกันวินาศภัย
- 1.1.3. บุคคลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาประกันภัย
- 1.1.4. หน้าที่ของผู้รับประกันภัย
- 1.1.5. ข้อยกเว้นความรับผิดของผู้รับประกันภัย
- 1.1.6. อายุความ

1.2) พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมปี พ.ศ. 2551

- 1.2.1. วัตถุประสงค์และวิวัฒนาการของพระราชบัญญัติ
- 1.2.2. โครงสร้างพระราชบัญญัติ
- 1.2.3. สาระสำคัญของพระราชบัญญัติ
 - 1.2.3.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับ ดูแลความมั่นคงทางการเงิน
 - การวางหลักทรัพย์ประกันไว้กับนายทะเบียน
 - การจัดสรรเบี้ยประกันภัยไว้เป็นเงินสำรอง
 - การดำรงเงินกองทุนและสินทรัพย์สภาพคล่อง

1.2.3.2 กฎหมายที่คุ้มครองประชาชนโดยตรง

- กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางการตลาดของบริษัทประกันภัย
ตัวแทน และนายหน้าประกันวินาศภัย
- การจัดตั้งกองทุนประกันวินาศภัย

5. สื่อการเรียนการสอน

สื่อการเรียนการสอนในหน่วยความรู้ที่ 1 ประกอบด้วย

- ใบงานที่ 1 โจทย์ปัญหา เรื่อง บทบาทและหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัยที่
ถูกต้อง

- แบบสัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract)

- คู่มือและเอกสารประกอบการฝึกอบรม

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้
ขั้นตอนที่ 1 การสร้างบรรยากาศอย่างไม่เป็นทางการ เคารพซึ่งกันและกัน และเริ่มนำเข้าสู่การเรียนรู้(4 ชั่วโมง)	<p>-กิจกรรมที่ 1 สร้างความคุ้นเคยด้วยบรรยากาศที่เป็นกันเอง มีความสนุกสนาน สร้างมิตรภาพให้การยอมรับซึ่งกันและกัน โดยใช้เกมในการแนะนำชื่อ และบุคลิกของตนเอง แทนด้วยสัตว์ต่างๆ เช่น แมว เสือ กระจ่าง เป็นต้น ใช้เวลาครึ่ง ชั่วโมง</p> <p>-ให้ผู้เข้าฝึกอบรมเสนอความคิดเห็นในหัวข้อเนื้อหาวิชาทางการประกันวินาศภัยที่จำเป็นและสนใจที่จะให้มีการฝึกอบรมแล้วระบุความรู้และทักษะที่ผู้เข้าฝึกอบรมสนใจที่ต้องการพัฒนาเพิ่มเติมขึ้น และจัดทำสัญญาการเรียนรู้ ใช้เวลา 1 ชั่วโมง</p> <p>-เริ่มด้วยการบรรยาย มีการถามตอบ และกรณีศึกษาสรุปความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ใช้เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที</p>

ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้
	<p>-ผู้เรียนอ่านคำถามที่ได้รับจากใบงานที่ 1 และ คิดตีความของปัญหาด้วยตนเอง และช่วยกัน ตีความของคำถามที่ได้รับมาอภิปรายในกลุ่ม โดยแบ่งเป็นกลุ่มย่อย ประมาณ 5 กลุ่มเพื่อให้ ทุกคนเข้าใจในคำถามให้ตรงกัน ใช้เวลา 1 ชั่วโมง</p> <p>-ผู้สอนประจำกลุ่มและวิทยากรนำเสนอความรู้ และสาธิตตามขอบเขตเนื้อหาของหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทน ประกันวินาศภัย</p>
<p>ขั้นตอนที่ 2 สร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้ โดยร่วมกันตัดสินใจ (3 ชั่วโมง)</p>	<p>-กิจกรรมที่ 2 ใช้กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม ช่วย กระตุ้นให้ผู้เรียนที่มีระดับความรู้ หรือทักษะที่ ดีน้อยกว่าผู้อื่น เกิดความรู้สึกความรู้สึที่ดีมี คุณค่า โดยนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนซึ่ง กันและกัน เริ่มจากการแบ่งกลุ่ม ในรูปแบบที่ หลากหลาย อาทิ แบ่งกลุ่มตามเดือนที่เกิด ตาม เขตที่อยู่ หรือ ตามภูมิลำเนาเป็นต้น ใช้เวลา ประมาณ ครึ่งชั่วโมง</p> <p>-ระบุประเด็นการเรียนรู้และแหล่งหาข้อมูล เป็น การระดมความคิดในการเรียนรู้ร่วมกัน สร้าง กรอบการเรียนรู้และแนวทางหาข้อมูลเพิ่มเติม / กำหนดวิธีการและขั้นตอนเรียนรู้ร่วมกัน / กำหนดช่วงเวลาการเรียนรู้ตามหลักสูตรด้วย ตนเอง/ท่านคิดว่า จะหาข้อมูล/ความรู้ อะไร เพิ่มเติม ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง</p> <p>-ประชุมกลุ่มเพื่อหาแนวทางในการนำเสนอ วิธีการที่จะนำมาใช้ในการเรียนรู้ ใช้เวลา ประมาณ ครึ่งชั่วโมง</p>
<p>ขั้นตอนที่ 3 วิจัยความต้องการการเรียนรู้</p>	<p>-อภิปรายกลุ่มโดยแบ่งกลุ่มที่มีขนาด กลุ่มละ 8</p>

ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้
<p>โดยการประเมินร่วมกัน (2 ชั่วโมง)</p>	<p>คน โดยให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมสรุปประเด็น ปัญหาและความต้องการของตัวแทนและกลุ่ม อาชีพตัวแทนจากที่ได้ศึกษามา ใช้เวลา ประมาณ 1 ชั่วโมง</p> <p>-ผู้เรียนรวบรวมข้อมูล ด้วยตัวเอง จากแหล่ง เรียนรู้และผู้เชี่ยวชาญ ผู้เรียนทบทวนพื้นฐาน ความรู้และประสบการณ์ของตนเอง และใช้เป็นแนวทางในการเรียนรู้และประเมิน ความก้าวหน้าร่วมกัน</p>
<p>ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์และสร้าง เป้าหมายการเรียนรู้โดยการพิจารณาร่วมกัน (2 ชั่วโมง)</p>	<p>-ให้ผู้เรียนทำกิจกรรมให้ผู้เรียนทำกิจกรรมโดย แบ่งผู้เรียนเป็นการทำกิจกรรมกลุ่มแบบบัสซ์ กรู๊ป พร้อมระดมสมอง ทำกรณีศึกษา วิเคราะห์ ตัวอย่างกรณีศึกษา แล้วแต่ละกลุ่มให้ข้อคิดเห็น ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกัน วิทยาศาสตร์ และนำเสนอในชั้นเรียน โดยใช้เวลา อ่านและวิเคราะห์ประมาณ 30 นาทีและ นำเสนอในชั้นเรียน</p> <p>-ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการ เรียนรู้</p>
<p>ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบแผนการเรียนรู้ โดย สัณฐานแห่งการเรียนรู้ และรูปแบบกิจกรรมใน การฝึกอบรม(3 ชั่วโมง)</p>	<p>-ผู้อำนวยการความสะดวกในการเรียนรู้ตั้งประเด็น คำถามถึงแนวทางในการออกแบบแผนการ เรียนตามสัณฐานการเรียนรู้ที่ได้ทำร่วมกัน</p> <p>-ให้ผู้เรียนเขียนแบบแผนการเรียนรู้ เรื่องที่สนใจ และต้องการ ที่สอดคล้องกับบริบทของตนเอง และนำเสนอความรู้ที่ได้รับในการนำไป ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติจริง ตรงตามสภาพจริง กับวิชาชีพตนเองให้ใช้กิจกรรมกลุ่มแบบเพื่อน แนะนำเพื่อน</p>
<p>ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้</p>	<p>-วิทยากรบรรยายสรุปในเรื่องกฎหมายที่</p>

ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้
<p>โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษา อย่างอิสระการเรียนรู้จากประสบการณ์และ ผู้เรียนดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามสัญญา การเรียนรู้ มีการทดสอบและประเมินการ เรียนรู้ด้วยตนเองในทุกขั้นตอน (4 ชั่วโมง)</p>	<p>เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ระหว่าง บรรยาย ให้ผู้เรียนเสนอตัวอย่างจาก ประสบการณ์ของผู้เรียนที่ได้ทำตามหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกัน วินาศภัย</p> <p>-ให้ผู้เรียนได้จัดกระทำข้อมูล สังเคราะห์ อธิบาย สรุป เพื่อสร้างความหมายของการ เรียนรู้ให้กับผู้เรียนเองและนำมาอภิปรายทั้งชั้น</p> <p>-ให้มีการสนทนาแลกเปลี่ยน ความรู้และ ความคิด ระหว่างกัน โดยมีวิทยากรประจำกลุ่ม ให้คำแนะนำเพิ่มเติม และทำการประเมินตาม เกณฑ์การประเมินการได้มีโอกาสสนทนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเนื้อหาสาระวิชาที่เรียน สรุปและประเมินผลการเรียนรู้ โดย วิทยากร/อาจารย์ ประจำกลุ่ม วิทยากรและ สรุปผลบทเรียนที่ได้</p>

7.แหล่งความรู้

- ห้องสมุดสมาคมประกันวินาศภัย
- ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

8.สภาพแวดล้อม

สถานที่จัดการฝึกอบรม มีความกว้างพอเหมาะที่จะจัดรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้
กลุ่มในรูปแบบต่างๆได้ตามจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีบรรยากาศ อุดมภูมิ ปัจจัยแวดล้อมที่
เอื้ออำนวยต่อการทำกิจกรรม และมีอาหาร ขนมสำหรับช่วงพักจัดไว้ให้เพียงพอ

9. การวัดและประเมินผล

ประเมินผลจากแบบทดสอบความรู้ประจำหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 แบบประเมินการร่วม
ฝึกร่วม และการสังเกตการณ์

ใบงานที่ 1 สำหรับหน่วยการเรียนรู้ที่ 1

หากท่านเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีประสบการณ์การทำงานด้านการประกัน
วินาศภัยมากกว่า 10 ปี ผ่านการขายกรมธรรม์มาหลายประเภท วันหนึ่งลูกชายของท่านที่เพิ่งสำเร็จ
การศึกษาระดับปริญญาตรี ต้องการจะประกอบอาชีพเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยเหมือนอย่าง
ท่าน ท่านจะแนะนำลูกของท่านอย่างไร ถึงขั้นตอนตั้งแต่การเริ่มสมัครเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย
และพื้นฐานความรู้ใดที่จำเป็นที่ลูกชายของท่านต้องทราบก่อน ก่อนประกอบวิชาชีพตัวแทน
ประกันวินาศภัย

แบบสัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract)

สัญญาการเรียนรู้ สมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

ผู้ทำสัญญา.....

วัตถุประสงค์	ทรัพยากรและวิธีการเรียนรู้ (แหล่งข้อมูลในการศึกษาเรียนรู้ เพิ่มเติม)	หลักฐานแห่ง ความสำเร็จ	เกณฑ์และวิธีการประเมิน	วัน เดือน ปี ที่คาดว่าจะ เสร็จ

แผนการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ ที่ 2 : ความรู้เรื่องภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย และสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย

1. วัตถุประสงค์ประจำหน่วยการเรียนรู้ที่ 2

1.1 มีความรู้เรื่องในความหมายของการประกันวินาศภัย ลักษณะความเสี่ยงและการจัดการต่อความเสี่ยงภัย ประโยชน์ของการประกันวินาศภัย

1.2 มีความรู้เรื่องในส่วนประกอบของกรมธรรม์ประกันภัย

1.3 มีความรู้และสามารถอธิบายสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย 4 ประเภทหลัก

2. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้เข้าฝึกอบรมที่ต้องการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย

3. วิทยากรและผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้

วิทยากรและผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ คือ นางสาวเอกจิตตรา ใหญ่สว่าง

4. หลักสูตรและเนื้อหา ประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

4.1) ภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัย

4.1.1. ความหมายของการประกันวินาศภัย

4.1.2. ลักษณะความเสี่ยงและการจัดการต่อความเสี่ยงภัย

4.1.3. ประโยชน์ของการประกันวินาศภัย

4.1.4. ส่วนประกอบของกรมธรรม์ประกันภัย

- ใบคำขอเอาประกันภัย

- หน้าตารางกรมธรรม์ประกันภัย

- โครงสร้างกรมธรรม์ประกันภัย

- เงื่อนไขแห่งความรับผิดชอบ

4.2) สรุปลักษณะสำคัญของการประกันวินาศภัย 4 ประเภทหลัก

4.2.1. การประกันอัคคีภัย

4.2.2. การประกันภัยรถยนต์

4.2.3. การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง

4.2.4. การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

5. สื่อการเรียนการสอน

สื่อการเรียนการสอนในหน่วยความรู้ที่ 1 ประกอบด้วย

-ใบงานที่ 2 โจทย์ปัญหา เรื่อง บทบาทและหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัยที่

ถูกต้อง

-แบบสัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract)

-คู่มือและเอกสารประกอบการฝึกอบรม

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้
ขั้นตอนที่ 1 การสร้างบรรยากาศอย่างไม่เป็นทางการ เคารพซึ่งกันและกัน และเริ่มนำเข้าสู่การเรียนรู้(4 ชั่วโมง)	-กระตุ้นให้ผู้เรียนที่มีระดับความสามารถหรือทักษะที่ต่ำกว่าผู้อื่น เกิดความรู้สึกที่ดีมีคุณค่า โดยนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน แบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 6 คนจากจำนวนผู้ฝึกอบรม 34 คน โดยใช้กิจกรรม กงล้อสี่ทิศ -ผู้เรียนอ่านคำถามที่ได้รับจากใบงานที่ 2 และคิดตีความของปัญหาด้วยตนเอง และช่วยกันตีความของคำถามที่ได้รับมาในกลุ่มใหญ่ เพื่อให้ทุกคนเข้าใจในคำถามให้ตรงกัน -ผู้สอนประจำกลุ่มและวิทยากรนำเสนอความรู้และสาธิตตามขอบเขตเนื้อหาของหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ซึ่งเป็นภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย
ขั้นตอนที่ 2 สร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้ โดยร่วมกันตัดสินใจ (3 ชั่วโมง)	-ระบุประเด็นการเรียนรู้และแหล่งหาข้อมูล เป็นการระดมความคิดในการเรียนรู้ร่วมกัน สร้างกรอบการเรียนรู้และแนวทางหาข้อมูลเพิ่มเติม / กำหนดวิธีการและขั้นตอนเรียนรู้ร่วมกัน / กำหนดช่วงเวลาการเรียนรู้ตามหลักสูตรด้วยตนเอง/ท่านคิดว่า จะหาข้อมูล/ความรู้อะไรเพิ่มเติม โดย วิทยากรประจำกลุ่ม

ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้
<p>ขั้นตอนที่ 3 วิจัยจรรยาบรรณความต้องการการเรียนรู้ โดยการประเมินร่วมกัน (2 ชั่วโมง)</p>	<p>-อภิปรายกลุ่ม จากใบงานที่ 2 โดยให้ผู้เข้าร่วมฝึกรอบมสรุปประเด็นปัญหาและความต้องการของตัวแทนและกลุ่มอาชีพตัวแทนจากที่ได้ศึกษามา</p> <p>-ผู้เรียนรวบรวมข้อมูล ด้วยตัวเอง จากแหล่งเรียนรู้และผู้เชี่ยวชาญ ผู้เรียนทบทวนพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ของตนเอง และใช้เป็นแนวทางในการเรียนรู้และประเมินความก้าวหน้าร่วมกัน</p>
<p>ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์และสร้างเป้าหมายการเรียนรู้โดยการพิจารณาร่วมกัน (2 ชั่วโมง)</p>	<p>-ผู้เรียนทำกิจกรรมให้ผู้เรียนทำกิจกรรมโดยแบ่งผู้เรียนเป็นการทำกิจกรรมกลุ่มแบบบัสซ์กรู๊ปพร้อมระดมสมอง ทำกรณีศึกษา โดยแบ่งผู้เรียนออกเป็น 4 กลุ่ม วิเคราะห์ตัวอย่างกรณีศึกษา แล้วแต่ละกลุ่มให้ข้อคิดเห็นของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัยและนำเสนอในชั้นเรียน โดยให้เวลาอ่านและวิเคราะห์ประมาณ 30 นาทีและนำเสนอในชั้นเรียน</p> <p>-ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการเรียนรู้เกี่ยวกับภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยสำหรับการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย</p> <p>-กำหนดระดับของการเรียนรู้</p> <p>-ระยะเวลาในการบรรลุเป้าหมาย</p>
<p>ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบแผนการเรียนรู้ โดยสัญญาแห่งการเรียนรู้ และรูปแบบกิจกรรมในการฝึกรอบม(3 ชั่วโมง)</p>	<p>-ผู้เรียนจะเขียนแบบแผนการเรียนรู้ในเรื่องที่สนใจและต้องการที่สอดคล้องกับบริบทของตนเอง</p> <p>-ผู้เรียนนำเสนอความรู้ที่ได้รับในการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติจริง ตรงตามสภาพจริงกับวิชาชีพตนเองให้ใช้กิจกรรมกลุ่มแบบเพื่อน</p>

ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้
	<p>แนะนำเพื่อน</p> <p>-จัดแยกประเภทกิจกรรม นำมาพัฒนาลำดับความต่อเนื่องและตรวจสอบรูปแบบและช่องทางการเรียนรู้</p>
<p>ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้</p> <p>โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่างอิสระการเรียนรู้จากประสบการณ์และผู้เรียนดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามสัญญาการเรียนรู้ มีการทดสอบและประเมินการเรียนรู้ด้วยตนเองในทุกขั้นตอน</p> <p>(4 ชั่วโมง)</p>	<p>-วิทยากรบรรยายสรุปในเรื่องภาพรวมของธุรกิจ ประกันวินาศภัย ระหว่างบรรยาย ให้ผู้เรียนเสนอตัวอย่างจาประสบการณ์ของผู้เรียนที่ได้จากวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย</p> <p>-ให้ผู้เรียนได้จัดทำข้อมูล สังเคราะห์อธิบาย สรุปเพื่อสร้างความหมายของการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนเอง และนำมาอภิปรายทั้งชั้น</p> <p>-ให้มีการสนทนาแลกเปลี่ยน ความรู้และความคิด ระหว่างกัน โดยมีวิทยากรประจำกลุ่มให้คำแนะนำเพิ่มเติม และทำการประเมินตามเกณฑ์การประเมินการได้มีโอกาสสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเนื้อหาสาระวิชาที่เรียนสรุปและประเมินผลการเรียนรู้ (กลุ่ม)</p> <p>โดย วิทยากร/อาจารย์ ประจำกลุ่ม วิทยากรและสรุปผล</p>

7. แหล่งความรู้

- ห้องสมุดสมาคมประกันวินาศภัย
- ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

8. สภาพแวดล้อม

สถานที่จัดการฝึกอบรม มีความกว้างพอเหมาะที่จะจัดรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มในรูปแบบต่างๆได้ตามจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีบรรยากาศ อุดมภูมิ ปัจจัยแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำกิจกรรม และมีอาหาร ขนมสำหรับช่วงพักจัดไว้ให้เพียงพอ

9. การวัดและประเมินผล

ประเมินผลจากแบบทดสอบความรู้ประจำหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 แบบประเมินการร่วมฝึกอบรม และการสังเกตการณ์

ใบงานที่ 2 สำหรับหน่วยการเรียนรู้ที่ 2

โปรดอ่านบทความเรื่อง “ภาวะโลกร้อน” จากสำนักบริหารและพัฒนาการใช้ที่ดิน แล้วนำมาอภิปรายกลุ่ม ว่าการประกันวินาศภัยสามารถรับประกันภัยใดได้บ้าง หรือมีส่วนช่วยในการบรรเทาภาระทางการเงินจากภัยที่สามารถรับประกันได้อย่างไร

ภาวะโลกร้อน ส่งผลกระทบต่อการอยู่รอดของสิ่งมีชีวิต เนื่องจากอุณหภูมิสูงขึ้น ทำให้ฤดูกาลเปลี่ยนแปลง สิ่งมีชีวิตที่ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ ก็จะค่อยๆ ตายลง ผลต่อมนุษย์ เมื่ออุณหภูมิที่สูงขึ้น ก็อาจทำให้บางพื้นที่กลายเป็นทะเลทราย ประชาชนขาดแคลนอาหาร และน้ำดื่ม แต่บางพื้นที่ประสบปัญหาน้ำท่วมหนัก เนื่องจากฝนที่ตกรุนแรงมากขึ้น น้ำแข็งขั้วโลกและบนยอดเขาสูงละลาย ทำให้ปริมาณน้ำทะเลเพิ่มสูงขึ้น พื้นที่ชายฝั่งทะเลได้รับผลกระทบ บางพื้นที่อาจจะจมหายไปอย่างถาวร มีงานวิจัยเนื้อหากว่า 1,000 หน้าจากนักวิทยาศาสตร์กว่า 700 คน เกี่ยวกับกรณีภาวะโลกร้อนจะแตกต่างกันในแต่ละประเทศแต่ละส่วนของโลก

1. ผลกระทบด้านนิเวศวิทยา

สำหรับประเทศไทยมีอุณหภูมิสูงขึ้นประมาณ 1 องศาเซลเซียส ในช่วง 40 ปี อย่างไรก็ตาม หากอุณหภูมิเพิ่มสูงขึ้น 2- 4 องศาเซลเซียส จะทำให้พายุไต้ฝุ่นเปลี่ยนทิศทาง เกิดความรุนแรงและมีจำนวนเพิ่มขึ้นร้อยละ 10-20 ในอนาคต นอกจากนี้ ฤดูร้อนจะขยายเวลายาวนานขึ้น ในขณะที่ฤดูหนาวจะสั้นลง อุณหภูมิเฉลี่ยของโลกที่เพิ่มสูงขึ้น จะทำให้การระเหยของน้ำทะเลมหาสมุทร แม่น้ำ ลำธาร และทะเลสาบเพิ่มมากขึ้น ยิ่งจะทำให้ฝนตกมากขึ้น และกระจุกตัวอยู่ในบางบริเวณ ทำให้เกิดน้ำท่วม ส่วนบริเวณอื่นๆ ก็เกิดปัญหาภัยแล้งเนื่องจากฝนตกน้อยลง กล่าวคือ พื้นที่ภาคใต้จะมีฝนตกชุก และเกิดอุทกภัยบ่อยครั้งขึ้น ในขณะที่ภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ ต้องเผชิญกับความแห้งแล้งมากขึ้น รูปแบบของฝนและอุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้วัฏจักรของน้ำเปลี่ยนแปลง ลักษณะการไหลของระบบน้ำผิวดิน และระดับน้ำใต้ดินก็จะได้รับผลกระทบด้วย ทั้งพืชและสัตว์จึงต้องปรับปรุงตัวเองเข้าสู่ระบบนิเวศที่เปลี่ยนไป ลักษณะความหลากหลายทางชีวภาพก็จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ระบบนิเวศทางทะเล ก็เป็นอีกระบบนิเวศหนึ่งที่จะได้รับผลกระทบจากภาวะโลกร้อน เนื่องจากระดับน้ำทะเลที่สูงขึ้น และ

อุณหภูมิผิวน้ำที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้พืชและสัตว์ทะเลบางชนิดสูญพันธุ์ รวมถึงการเกิดปรากฏการณ์ปะการังฟอกสีทั้งในอ่าวไทยและฝั่งทะเลอันดามัน

2. ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ

รัฐที่เป็นเกาะเล็ก ๆ ของทวีปอเมริกาจะได้รับผลจากระดับน้ำทะเลที่สูงขึ้นกัดกร่อนชายฝั่ง จะสร้างความเสียหายแก่ระบบนิเวศ แนวปะการังจะถูกทำลาย ปลาทะเลประสบปัญหาเนื่องจากระบบนิเวศที่แปรเปลี่ยนไป ธุรกิจท่องเที่ยวทางทะเลที่สำคัญจะสูญเสียวายได้มหาศาล ในเอเชียยังมีโอกาสร้อยละ 66-90 ที่อาจเกิดฝนกระหน่ำและมรสุมอย่างรุนแรง รวมถึงเกิดความแห้งแล้งในฤดูร้อนที่ยาวนาน ภาวะโลกร้อนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศนั้น ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางสังคมและเศรษฐกิจของประเทศชาติ เนื่องจากความเสียหายต่างๆที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียพื้นที่เกษตรกรรมที่สำคัญตามแนวชายฝั่งที่ยุบตัว ภัยธรรมชาติ และความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์ธรรมชาติที่รุนแรง ล้วนส่งผลให้ผลิตผลทางการเกษตร ซึ่งเป็นสินค้าออกหลักของประเทศมีปริมาณลดลง พื้นที่ที่คุ้มค่าแก่การป้องกันในเชิงเศรษฐกิจ และพื้นที่ที่มีการพัฒนาสูง อาจได้รับการป้องกันล่วงหน้า เช่น นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำต้องมีโครงสร้างป้องกันกระแสน้ำ ซึ่งจะรุนแรงขึ้นเมื่อน้ำทะเลสูงขึ้น หรือการสร้างกำแพงกันน้ำทะเลหรือเขื่อน เพื่อป้องกันการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำทางการเกษตร และการทำงานเกลือ เป็นต้น ทั้งนี้ ในปี 2532-2545 ประเทศไทยเกิดความเสียหายจากอุทกภัย พายุ และภัยแล้ง คิดเป็นมูลค่าเสียหายทางเศรษฐกิจมากกว่า 70,000 ล้านบาท

3. ผลกระทบด้านสุขภาพ

เดวิท พิเมนเทล นักนิเวศวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยคอร์เนลในอเมริกา ระบุว่าโลกร้อนขึ้นจะก่อให้เกิด สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การฟักตัวของเชื้อโรคและศัตรูพืช ที่เป็นอาหารของมนุษย์บางชนิด โรคที่ฟักตัวได้ดีในสภาพร้อนขึ้นของโลก จะสามารถเพิ่มขึ้นมากในอีก 20 ปีข้างหน้า ทั้งจะมีการติดเชื้อเพิ่มมากขึ้นในโรคมาลาเรีย ไข้ส่า อหิวาตกโรค และอาหารเป็นพิษ นักวิทยาศาสตร์ในที่ประชุมองค์การอนามัยโลก และ London School of Hygiene and Tropical Medicine วิทยาลัยศึกษาด้านสุขอนามัยและเวชศาสตร์เขตร้อนของอังกฤษ แถลงว่า ในแต่ละปีประชาชนราว 160,000 คนเสียชีวิตเพราะได้รับผลกระทบจากภาวะโลกร้อน ตั้งแต่โรคมาลาเรีย ไปจนถึงการขาดแคลนสุขอนามัยที่ดี และตัวเลขผู้เสียชีวิตนี้อาจเพิ่มขึ้นเกือบสองเท่าตัวในอีก 17 ปีข้างหน้า แถลงการณ์ของคณะแพทยระดับโลกระบุว่า เด็กในประเทศกำลังพัฒนาจัดอยู่ในกลุ่มเสี่ยงมากที่สุด เช่นในประเทศแถบแอฟริกา ละตินอเมริกา และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่จะต้องเผชิญกับการแพร่ขยายของการขาดแคลนสุขอนามัยโรคท้องร่วง และโรคมาเลเรียท่ามกลางอุณหภูมิโลกร้อนขึ้น น้ำท่วม และภัยแล้ง อุณหภูมิเฉลี่ยของโลกที่เพิ่มสูงขึ้นและ

เหตุการณ์ตามธรรมชาติที่รุนแรงและเกิดบ่อยครั้งส่งผลกระทบต่อสุขภาพและอนามัยของคนไทย โรคระบาดที่สัมพันธ์กับการบริโภคอาหารและน้ำดื่ม มีแนวโน้มว่าจะเพิ่มสูงมากขึ้น โดยภัยธรรมชาติ เช่น ภาวะน้ำท่วมทำให้เกิดการปนเปื้อนของเชื้อโรคในแหล่งน้ำ ไม่ว่าจะเป็น โรคบิด ท้องร่วง และอหิวาตกโรค เป็นต้น โรคติดต่อในเขตร้อนก็มีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้น และจะคร่าชีวิตผู้คนเป็นจำนวนมากเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะ ไข้มาลาเรีย ซึ่งมีอยู่กลายเป็นพาหะ เนื่องจากการขยายพันธุ์ของยุงจะมากขึ้นในสภาวะแวดล้อมที่ร้อนชื้นและฤดูกาลที่ไม่แน่นอน แนวโน้มของผลผลิตทางการเกษตรที่ลดลงจากภัยธรรมชาติ อาจนำไปสู่ภาวะขาดแคลนอาหาร และความอดอยาก ทำให้เกิดภาวะขาดสารอาหาร และภูมิคุ้มกันร่างกายต่ำ โดยเฉพาะในเด็กและคนชรา

ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศการเตือนภัย : สำนักบริหารและพัฒนาการใช้ที่ดิน

แผนการเรียนรู้ หน่วยที่ 3 : ทักษะด้านแนวทางปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย

1. วัตถุประสงค์ประจำหน่วยการเรียนรู้ที่ 3

- 1.1 สามารถอธิบายแนวทางปฏิบัติในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัยได้
- 1.2 เข้าใจและสามารถอธิบายความเสี่ยงภัยเบื้องต้นของลูกค้าจากข้อมูลที่ได้รับได้
- 1.3 สามารถระบุความต้องการในด้านประกันวินาศภัยและให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับกรมธรรม์ที่ตนเสนอขายได้

2. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้เข้าฝึกอบรมที่ต้องการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย

3. วิทยากรและผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้

วิทยากรและผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ คือ นางสาวเอกจิตตรา ใหญ่สว่าง

4. หลักสูตรและเนื้อหา ประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

4.1) แนวทางปฏิบัติในการขาย

- 4.1.1. แนวทางในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัย
- 4.1.2. ช่องทางการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย
- 4.1.3. ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

* ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางด้านเศรษฐกิจ

* นโยบายเศรษฐกิจของภาครัฐ

4.2) การรู้จักลูกค้า

4.2.1. ทำไมการให้บริการลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ

4.2.2. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

- การติดต่อสื่อสาร
- การพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง
- การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
- การระบุความต้องการของลูกค้า

4.3) การให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย

4.3.1 สิ่งที่ตัวแทนประกันวินาศภัยควรรู้

- ความแตกต่างระหว่างประกันวินาศภัยกับประกันชีวิต
- รู้ได้อย่างไรบริษัทไหนดี
- จ่ายเบี้ยคุ้มครองเบี้ย (Cash before cover)
- ทูอินวัน (Combined policy cover)
- ทำอย่างไรเมื่อจะไปเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัย
- ขั้นตอนการทำประกันวินาศภัยอย่างถูกวิธีทำอย่างไร
- จะชำระเบี้ยประกันภัยอย่างไรไม่ให้กรมธรรม์ประกันภัยขาดอายุ
- การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต้องปฏิบัติอย่างไร
- การคิดเบี้ยประกันภัยอุบัติเหตุขึ้นอยู่กับปัจจัยอะไรบ้าง
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย

5. สื่อการเรียนการสอน

สื่อการเรียนการสอนในหน่วยความรู้ที่ 1 ประกอบด้วย

- ใบงานที่ 3 โจทย์ปัญหา เรื่อง บทบาทและหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัยที่

ถูกต้อง

- แบบสัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract)

- คู่มือและเอกสารประกอบการฝึกอบรม

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้
<p>ขั้นตอนที่ 1 การสร้างบรรยากาศอย่างไม่เป็นทางการ เคารพซึ่งกันและกัน และเริ่มนำเข้าสู่การเรียนรู้(4 ชั่วโมง)</p>	<p>-กระตุ้นให้ผู้เรียนที่มีระดับความสามารถหรือทักษะที่ต่ำกว่าผู้อื่น เกิดความรู้สึกที่ดีมีคุณค่า โดยนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน (แบ่งกลุ่มละ 6 คน)</p> <p>-ผู้เรียนอ่านคำถามที่ได้รับจากใบงานที่ 3 และคิดตีความของปัญหาด้วยตนเอง และช่วยกันตีความของคำถามที่ได้รับมาในกลุ่มใหญ่ เพื่อให้ทุกคนเข้าใจในคำถามให้ตรงกัน</p> <p>-ผู้สอนประจำกลุ่มและวิทยากรนำเสนอความรู้และสาธิตตามขอบเขตเนื้อหาของหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติในการขายประกันวินาศภัยของตัวแทนประกันวินาศภัย</p>
<p>ขั้นตอนที่ 2 สร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้ โดยร่วมกันตัดสินใจ (3 ชั่วโมง)</p>	<p>ระบุประเด็นการเรียนรู้และแหล่งหาข้อมูลเป็นการระดมความคิดในการเรียนรู้ร่วมกัน สร้างกรอบการเรียนรู้และแนวทางหาข้อมูลเพิ่มเติม / กำหนดวิธีการและขั้นตอนเรียนรู้ร่วมกัน / กำหนดช่วงเวลาการเรียนรู้ตามหลักสูตรด้วยตนเอง/ท่านคิดว่าจะหาข้อมูล/ความรู้อะไรเพิ่มเติมวิทยากรประจำกลุ่ม</p>
<p>ขั้นตอนที่ 3 วิจัยค้นความต้องการการเรียนรู้ โดยการประเมินร่วมกัน (2 ชั่วโมง)</p>	<p>-อภิปรายกลุ่ม จากใบงานที่ 3 แบ่งกลุ่มผู้เรียน ออกเป็น 5-6 กลุ่ม แต่ละกลุ่มวิเคราะห์กรณีศึกษา สมมุติข้อมูลที่เป็นและความต้องการในการเรียนรู้ และนำเสนอในชั้นเรียน</p> <p>-ผู้เรียนรวบรวมข้อมูล ด้วยตัวเอง จากแหล่งเรียนรู้และผู้เชี่ยวชาญ ผู้เรียนทบทวนพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ของตนเอง และใช้ เป็นแนวทางในการเรียนรู้และประเมิน</p>

ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้
	ความก้าวหน้าร่วมกัน
<p>ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์และสร้างเป้าหมายการเรียนรู้โดยการพิจารณาร่วมกัน (2 ชั่วโมง)</p>	<p>-ให้ผู้เรียนทำกิจกรรมโดยแบ่งให้ผู้เรียนทำกิจกรรมกลุ่มแบบซัคส์กู๊ฟ พร้อมระดมสมองทำกรณีศึกษา ให้ผู้เรียนทำกิจกรรมโดยแบ่งผู้เรียนออกเป็น 6 กลุ่ม วิเคราะห์ตัวอย่างกรณีศึกษา แล้วแต่ละกลุ่มให้ข้อคิดเห็นของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย และนำเสนอในชั้นเรียน โดยให้เวลาอ่านและวิเคราะห์ประมาณ 30 นาทีและนำเสนอในชั้นเรียน</p> <p>-ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการเรียนรู้เกี่ยวกับภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยสำหรับการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย</p> <p>-กำหนดระดับของการเรียนรู้</p> <p>-ระยะเวลาในการบรรลุเป้าหมาย</p>
<p>ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบแผนการเรียนรู้ โดยสัญญาแห่งการเรียนรู้ และรูปแบบกิจกรรมในการฝึกอบรม(3 ชั่วโมง)</p>	<p>-ผู้อำนวยการความสะดวกในการเรียนรู้ตั้งประเด็นคำถามถึงแนวทางในการออกแบบแผนการเรียนตามสัญญาการเรียนรู้ที่ได้ทำไว้ร่วมกัน</p> <p>-ผู้เรียนนำเสนอความรู้ที่ได้รับในการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติจริง ตรงตามสภาพจริงกับวิชาชีพตนเองให้ใช้กิจกรรมกลุ่มแบบเพื่อนแนะนำเพื่อน</p>
<p>ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่างอิสระการเรียนรู้จากประสบการณ์และผู้เรียนดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามสัญญาการเรียนรู้ มีการทดสอบและประเมินการเรียนรู้ด้วยตนเองในทุกขั้นตอน (4 ชั่วโมง)</p>	<p>-วิทยากรบรรยายสรุปในเรื่องแนวทางปฏิบัติในการขายของประกันวินาศภัย ระหว่างบรรยายให้ผู้เรียนเสนอตัวอย่างจากประสบการณ์ของผู้เรียนที่ได้จากวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย</p> <p>-ให้ผู้เรียนได้จัดกระทำข้อมูล สังเคราะห์อธิบาย สรุป เพื่อสร้างความหมายของการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนเอง และนำมาอภิปรายทั้งชั้น</p>

ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้
	<p>-ให้มีการสนทนาแลกเปลี่ยน ความรู้และความคิด ระหว่างกัน โดยมีวิทยากรประจำกลุ่ม ให้คำแนะนำเพิ่มเติม และทำการประเมินตามเกณฑ์การประเมินการได้มีโอกาสสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเนื้อหาสาระวิชาที่เรียนสรุปและประเมินผลการเรียนรู้ (กลุ่ม)</p> <p>โดย วิทยากร/อาจารย์ ประจำกลุ่ม วิทยากรและสรุปผล</p>

7.แหล่งความรู้

- ห้องสมุดสมาคมประกันวินาศภัย
- ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

8.สภาพแวดล้อม

สถานที่จัดการฝึกอบรม มีความกว้างพอเหมาะที่จะจัดรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มในรูปแบบต่างๆได้ตามจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีบรรยากาศ อุดมภูมิ ปัจจัยแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำกิจกรรม และมีอาหาร ขนมสำหรับช่วงพักจัดไว้ให้เพียงพอ

9. การวัดและประเมินผล

ประเมินผลจากแบบทดสอบความรู้ประจำหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 แบบประเมินการร่วมฝึกอบรม และการสังเกตการณ์

ใบงานที่ 3 สำหรับหน่วยการเรียนรู้ที่ 3

ถ้าท่านต้องไปพบลูกค้าท่านหนึ่งซึ่งเป็นเจ้าของกิจการทำเครื่องหนังส่งออกและมีที่ตั้งโรงงานอยู่ในจังหวัดปทุมธานี มูลค่าทรัพย์สินของโรงงานนั้นมีมูลค่าราว 100 ล้านบาทซึ่งท่านคงต้องไปสำรวจพร้อมเจ้าที่สำรวจภัยของบริษัทประกันภัยก่อนจึงจะทราบมูลค่าทรัพย์สินแน่ชัดโรงงานของลูกค้าท่านนี้มีพนักงานจำนวน 300 คน รถยนต์ของโรงงานอีกจำนวน 40 คัน จากข้อมูลเบื้องต้นนี้ ท่านคิดว่าท่านต้องเตรียมตัวอย่างไรเพื่อไปพบกับลูกค้าท่านนี้บ้าง

แผนการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 : ทักษะคิดและจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา

1. วัตถุประสงค์ประจำหน่วยการเรียนรู้ที่ 4

- 1.1 มีความคิดบวก และทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย
- 1.2 มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ
- 1.3 เข้าใจและมีทัศนคติที่จะรักษาจรรยาบรรณวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย

2. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้เข้าฝึกอบรมที่ต้องการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย

3. วิทยากรและผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้

วิทยากรและผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ คือ นางสาวเอกจิตตรา ใหญ่สว่าง

4. หลักสูตรและเนื้อหา ประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

- 4.1) จรรยาบรรณในวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย
 - 4.1.1 วิชาชีพกับตัวแทนประกันวินาศภัย
 - 4.1.2 ลักษณะของวิชาชีพ
- 4.2) วิชาชีพกับจรรยาบรรณ
 - 4.2.1. ความสำคัญของจรรยาบรรณ
 - 4.2.2. ประโยชน์ของจรรยาบรรณต่อผู้ประกอบการวิชาชีพและผู้ให้บริการวิชาชีพ
 - 4.2.3. คุณลักษณะของตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดี
 - 4.2.4. หน้าที่ความรับผิดชอบของตัวแทนประกันวินาศภัย
 - 4.2.5. หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย
 - 4.2.6. ผลกระทบของจรรยาบรรณต่อธุรกิจประกันวินาศภัย

5. สื่อการเรียนการสอน

สื่อการเรียนการสอนในหน่วยความรู้ที่ 1 ประกอบด้วย

-ใบงานที่ 4 โจทย์ปัญหา เรื่อง บทบาทและหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัยที่

ถูกต้อง

-แบบสัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract)

-คู่มือและเอกสารประกอบการฝึกอบรม

6.กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้
ขั้นตอนที่ 1 การสร้างบรรยากาศอย่างไม่เป็นทางการ เคารพซึ่งกันและกัน และเริ่มนำเข้าสู่การเรียนรู้(4 ชั่วโมง)	-อภิปรายกลุ่มย่อย กระตุ้นให้ผู้เรียนที่มีระดับความสามารถหรือทักษะที่ต่ำกว่าผู้อื่น เกิดความรู้สึกที่ดีมีคุณค่า โดยนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน (แบ่งกลุ่มละ 6 คน) -ผู้สอนประจำกลุ่มและวิทยากรนำเสนอความรู้และสาธิตตามขอบเขตเนื้อหาของหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัย
ขั้นตอนที่ 2 สร้างกลไกการวางแผนการเรียนรู้ โดยร่วมกันตัดสินใจ (3 ชั่วโมง)	ระบุประเด็นการเรียนรู้และแหล่งหาข้อมูลเป็นการระดมความคิดในการเรียนรู้ร่วมกัน สร้างกรอบการเรียนรู้และแนวทางหาข้อมูลเพิ่มเติม / กำหนดวิธีการและขั้นตอนเรียนรู้ร่วมกัน / กำหนดช่วงเวลาการเรียนรู้ตามหลักสูตรด้วยตนเอง/ท่านคิดว่า จะหาข้อมูล/ความรู้อะไรเพิ่มเติมวิทยากรประจำกลุ่ม
ขั้นตอนที่ 3 วิจัยค้นคว้าความต้องการการเรียนรู้ โดยการประเมินร่วมกัน (2 ชั่วโมง)	-อภิปรายกลุ่มย่อยจากใบงานที่ 4 แบ่งกลุ่มผู้เรียนออกเป็น 5-6 กลุ่ม แต่ละกลุ่มวิเคราะห์กรณีศึกษา สมมุติข้อมูลที่จำเป็นและความต้องการในการเรียนรู้ และนำเสนอในชั้นเรียน -ผู้เรียนรวบรวมข้อมูล ด้วยตัวเอง จากแหล่งเรียนรู้และผู้เชี่ยวชาญ ผู้เรียนทบทวนพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ของตนเอง และ

ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้
	ใช้ เป็นแนวทางในการเรียนรู้และประเมินความก้าวหน้าร่วมกัน
<p>ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์และสร้างเป้าหมายการเรียนรู้โดยการพิจารณาร่วมกัน (2 ชั่วโมง)</p>	<p>-ให้ผู้เรียนทำกิจกรรมโดยแบ่งผู้เรียนเป็นการทำกิจกรรมกลุ่มแบบซัทซ์กรุป พร้อมระดมสมอง ทำกรณีศึกษา ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการเรียนรู้เกี่ยวกับภาพรวมของธุรกิจ ประกันวินาศภัยสำหรับการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยแล้วนำเสนอต่อกลุ่ม</p> <p>-กำหนดระดับของการเรียนรู้</p> <p>-ระยะเวลาในการบรรลุเป้าหมาย</p>
<p>ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบแผนการเรียนรู้ โดยสัญญาแห่งการเรียนรู้ และรูปแบบกิจกรรมในการฝึกอบรม(3 ชั่วโมง)</p>	<p>-ผู้เรียนจะเขียนแบบแผนการเรียนรู้ในเรื่องที่สนใจและต้องการที่สอดคล้องกับบริบทของตนเอง</p> <p>-ผู้เรียนนำเสนอความรู้ที่ได้รับในการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง ตรงตามสภาพจริงกับวิชาชีพตนเองให้ใช้กิจกรรมกลุ่มแบบเพื่อนแนะนำเพื่อน</p> <p>-จัดแยกประเภทกิจกรรม นำมาพัฒนาลำดับความต่อเนื่องและตรวจสอบรูปแบบและช่องทางการเรียนรู้</p>
<p>ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ โครงการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การศึกษาอย่างอิสระการเรียนรู้จากประสบการณ์และผู้เรียนดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามสัญญาการเรียนรู้ มีการทดสอบและประเมินการเรียนรู้ด้วยตนเองในทุกขั้นตอน</p>	<p>-แบ่งกลุ่มเป็น 4-5 กลุ่มและระดมสมอง เพื่อการเรียนรู้ในจรรยาบรรณร่วมกัน โดยให้ผู้เรียนในชั้นเรียนวิพากษ์ ถึงความเหมาะสมของจรรยาบรรณที่ควรปฏิบัติในระหว่างที่ได้มีการอภิปรายทั้งชั้น และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน</p>

ขั้นตอน	กิจกรรมการเรียนรู้
(4 ชั่วโมง)	<p>-นำสัญญาณการเรียนรู้ที่ได้จัดทำไว้ในวันแรกของการฝึกอบรมมาตรวจสอบร่วมกัน</p> <p>-ให้มีการสนทนาแลกเปลี่ยน ความรู้และความคิด ระหว่างกัน โดยมีวิทยากรประจำกลุ่มให้คำแนะนำเพิ่มเติม และทำการประเมินตามเกณฑ์การประเมินการได้มีโอกาสสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเนื้อหาสาระวิชาที่เรียน</p> <p>-ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมทดสอบองค์ความรู้ตามสมรรถนะต่างๆ (Post-Test) เป็นเวลาประมาณ 1 ชั่วโมง</p> <p>สรุปและประเมินผลการเรียนรู้ (กลุ่ม)</p> <p>โดย วิทยากร/อาจารย์ ประจำกลุ่ม วิทยากรและสรุปผล</p>

7. แหล่งความรู้

- ห้องสมุดสมาคมประกันวินาศภัย
- ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

8. สภาพแวดล้อม

สถานที่จัดการฝึกอบรม มีความกว้างพอเหมาะที่จะจัดรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มในรูปแบบต่างๆได้ตามจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีบรรยากาศ อุดมภูมิ ปัจจัยแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำกิจกรรม และมีอาหาร ขนมสำหรับช่วงพักจัดไว้ให้เพียงพอ

9. การวัดและประเมินผล

ประเมินผลจากแบบทดสอบความรู้ประจำหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 แบบประเมินการร่วมฝึกอบรม และการสังเกตการณ์

ใบงานที่ 4 สำหรับหน่วยการเรียนรู้ที่ 4

ขอให้ทุกท่านอภิปรายกลุ่มกับ 5 สถานการณ์ต่อไปนี่ว่าหากเกิดกับท่าน ท่านจะทำอย่างไร

สถานการณ์ที่ 1

- ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันภัยมาแล้วและนำเงินนั้นไปใช้ส่วนตัวก่อน เมื่อครบกำหนดชำระจึงนำส่งบริษัทประกันวินาศภัย

สถานการณ์ที่ 2

- ตัวแทนเอาเงินส่วนตัวให้แก่พนักงานสินไหมทดแทนของบริษัทเพื่อให้อำนาจเรื่องจ่ายค่าสินไหมทดแทนจำนวนเพิ่มขึ้น

สถานการณ์ที่ 3

- ตัวแทนรู้ข้อมูลของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น งานของตัวแทนรายอื่น คู่ซ่อม งานของพนักงานของบริษัท การเปิดเผยข้อมูลที่ไม่เป็นกลางหรือนอกขอบอำนาจของตนอาจทำให้เกิดความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ขึ้น
- พนักงานของบริษัทที่เป็นตัวแทนด้วย ใช้ข้อมูลของตัวแทนรายอื่นเพื่อประโยชน์ของตนเอง

สถานการณ์ที่ 4

- ตัวแทนทราบข่าวว่าบริษัทที่ตนสังกัดอยู่มีฐานะไม่ค่อยมั่นคง จึงนำเรื่องดังกล่าวไปแจ้งแก่เพื่อนซึ่งเป็นตัวแทนของอีกบริษัทหนึ่ง

สถานการณ์ที่ 5

- ตัวแทน มีลูกค้าขอทำประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ซึ่งในใบคำขอมีการระบุยกผลประโยชน์ให้ภรรยาหน่อย ตัวแทนได้นำเรื่องนี้ไปเล่าให้พี่สาวซึ่งเป็นภรรยาหลวงของลูกค้าฟัง

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงานด้านดูแลตัวแทนบริษัทประกันวินาศภัยเพื่อศึกษาลักษณะหน้าที่ ความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความถนัดที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย
2. แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย

เลขที่.....
 วันที่สัมภาษณ์...../...../.....
 เวลา.....ถึง.....
 สถานที่.....

เครื่องมือชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงาน
ด้านดูแลตัวแทนบริษัทประกันวินาศภัย
เพื่อศึกษาลักษณะหน้าที่ ความรู้ ทักษะ ทศนคติ
และความถนัดที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย
การวิจัยเรื่อง: การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ
เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

ส่วนคำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์งานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการงานวิจัยของ นางสาวเอกจิตตรา ใหญ่สว่างนิตติระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการวิจัยในหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังต่อไปนี้
 1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย
 2. เพื่อพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย
 3. เพื่อศึกษาผลของการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นไปใช้และเปรียบเทียบการพัฒนาทางวิชาชีพระหว่างกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะกับกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมตามปกติ
 4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริม อุปสรรค ปัญหาและแนวทางแก้ไข ในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้

3. เพื่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการ ผู้วิจัยหวังว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์นี้จะให้ข้อมูลที่ถูกต้องและตามความเป็นจริง ซึ่งการให้ข้อมูลในครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทั้งทางตรงและทางอ้อม และข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์จะนำไปจัดเตรียมโปรแกรมการฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย
4. สำหรับการกำหนดสัดส่วนของข้อมูลที่ต้องการเก็บรวบรวมด้วยวิธีการสัมภาษณ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัยดังกล่าวข้างต้น และแบ่งสัดส่วนของข้อมูลที่ต้องการเก็บรวบรวมในแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ไว้ 4 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านสมรรถนะเกี่ยวกับลักษณะหน้าที่ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และความถนัดที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยแบ่งเป็นขั้นตอน ตามโปรแกรมการฝึกอบรมของ Blank (1982) ใน 4 ขั้นตอน แรก
 - ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งประกอบไปด้วย 8 ขั้นตอนสุดท้าย ตามโปรแกรมการฝึกอบรมของ Blank (1982) และการสัมภาษณ์เพิ่มเติม เกี่ยวกับกิจกรรมในการฝึกอบรม
 - ตอนที่ 4 ข้อมูลเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม (หากมี)

เริ่มต้นการสัมภาษณ์

1. แนะนำชื่อผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย
2. ชี้แจงเหตุผลและวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์
3. อธิบายให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้เข้าใจถึงขอบเขตที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาและขั้นตอนในการสัมภาษณ์พร้อมขออนุญาตบันทึกเทปและจัดบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ/นามสกุล.....

บริษัทที่ท่านสังกัด.....

ตำแหน่งในปัจจุบันของท่านคือ.....

เพศ () ชาย () หญิง

คุณวุฒิการศึกษา () ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

()ปริญญาตรี

()ปริญญาโท

()ปริญญาเอก

สถานภาพทางการสมรส () โสด () สมรส () หย่าร้าง () หม้าย

ประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันวินาศภัย

() น้อยกว่า 1 ปี () 1 ปี () 1-2 ปี () 2-5 ปี () มากกว่า 5 ปี

ขอบเขตภาระงาน ความรับผิดชอบของท่านในปัจจุบันคืออะไรบ้าง

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ลักษณะหน้าที่ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และความถนัดที่จำเป็น
ของตัวแทนประกันวินาศภัย โดยแบ่งเป็นขั้นตอน ตามโปรแกรมการฝึกอบรมของ Blank
(1982)

ประเด็น / ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
<p>ขั้นตอนที่ 1 เป็นขั้นการสัมภาษณ์ความคิดเห็น การกำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของ หน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย (Identify and Describe Specific Occupation)</p>	
<p>ประเด็นที่ 1 การศึกษาลักษณะหน้าที่ และ บทบาทของตัวแทนประกันวินาศภัย</p>	
<p>1. ตัวแทนประกันวินาศภัยมีบทบาทอย่างไรในบริษัท ประกันวินาศภัยของท่าน</p>	
<p>2. ท่านคิดว่าลักษณะเฉพาะของหน้าที่ในการ ประกอบอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยตามสภาพจริง ของการทำงานมีลักษณะอย่างไร</p>	
<p>3. ในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย ท่าน มีการกำหนดลักษณะหน้าที่ในการประกอบอาชีพ ตัวแทนประกันวินาศภัยหรือไม่ (...) มี อย่างไร โปรดอธิบาย (...) ไม่มี เพราะอะไร</p>	
<p>ประเด็นที่ 2 แนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จัก ลูกค้าและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศ ภัย</p>	
<p>4. ท่านทราบถึงแนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จัก ลูกค้าและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย</p>	

ประเด็น / ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
<p>ของตัวแทนประกันวินาศภัยดังที่ได้ระบุไว้ในคู่มือหลักสูตรการอบรมเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) หรือไม่</p> <p>(...) ทราบ และตัวแทนประกันวินาศภัยที่สังกัดบริษัทของท่าน ได้ปฏิบัติตามแนวทางที่ได้ระบุไว้ในคู่มือหรือไม่</p> <p>(...) ไม่ทราบ เพราะเหตุใด</p>	
<p>ขั้นตอนที่ 2 เป็นขั้นสัมภาษณ์ความคิดเห็นในเรื่องการกำหนดพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นของผู้เข้าฝึกอบรม (Identify and Describe Specific Occupation)</p>	
<p>ประเด็นที่ 1 การกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย</p> <p>การแสดงความเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานที่จำเป็น ของตัวแทนประกันวินาศภัย ในด้าน ความรู้ ทักษะและทัศนคติ ที่ควรจะต้องมีก่อนการเข้าสู่วิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย</p>	
<p>5. ก่อนเข้าสู่วิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยที่สังกัดบริษัทของท่าน จำเป็นต้องมี</p>	

ประเด็น / ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
ความรู้พื้นฐานในเรื่องใดบ้าง เพราะอะไร	
6. ตัวแทนประกันวินาศภัยที่สังกัดบริษัทของท่านมีความรู้พื้นฐาน ตามที่ท่านกำหนดไว้หรือไม่ เพราะเหตุใด	
7. ก่อนเข้าสู่วิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยที่สังกัดบริษัทของท่านจำเป็นต้องมีทักษะพื้นฐานในเรื่องใดบ้าง เพราะอะไร	
8. ตัวแทนประกันวินาศภัยที่สังกัดบริษัทของท่านมีทักษะพื้นฐาน ตามที่ท่านกำหนดไว้หรือไม่ เพราะเหตุใด	
9. ก่อนเข้าสู่วิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยที่สังกัดบริษัทของท่านจำเป็นต้องมีทัศนคติพื้นฐานในเรื่องใดบ้าง เพราะอะไร	
10. ตัวแทนประกันวินาศภัยที่สังกัดบริษัทของท่านมีทัศนคติพื้นฐาน ตามที่ท่านกำหนดไว้หรือไม่ เพราะเหตุใด	
ขั้นตอนที่ 3 เป็นขั้นสัมภาษณ์ความคิดเห็นในด้านการกำหนดและตรวจสอบหน้าที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง (Identify and Verify Job Tasks)	
ประเด็นที่ 1 การกำหนดและตรวจสอบหน้าที่ในการปฏิบัติงานจริงของตัวแทนประกันวินาศภัย รวมถึงการศึกษาการเรียงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย	

ประเด็น / ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
<p>11. ในบริษัทของท่านได้มีการกำหนดลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานหรือไม่</p> <p>(...) มี โปรดเรียงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย</p> <p>(...) ไม่มี การกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพราะอะไร</p> <p><i>*กรณีที่ท่านตอบว่า ไม่มี การกำหนดลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ท่านมีความเห็นว่าควรจะมีการกำหนดลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัยหรือไม่</i></p> <p>(...) ควร มี เพราะอะไร และอย่างไร</p> <p>(...) ไม่ควร เพราะอะไร</p>	
<p>ประเด็นที่ 2 การวิเคราะห์และจำแนกภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย</p>	
<p>12. จากลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย แต่ละขั้นตอนที่ท่านได้ให้ข้อมูลไว้ข้างต้น ท่านมีการจำแนกภาระงาน (Task) ที่จะต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนดังกล่าวหรือไม่</p> <p>(...) มี อย่างไร</p> <p>(...) ไม่มี การจำแนกภาระงานในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน เพราะอะไร</p> <p><i>*กรณีที่ท่านตอบว่า ไม่มี การจำแนกภาระงานในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน ท่านมีความเห็นว่าควรจะมีการจำแนกภาระงานของตัวแทนประกันวินาศภัยในแต่ละขั้นตอน หรือไม่</i></p> <p>(...) ควร เพราะอะไร และอย่างไร</p>	

ประเด็น / ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
(...) ไม่ควร เพราะอะไร	
<p>ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ขอบเขตและภาระงาน และเพิ่มเติมความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย (Analyze Job Task and Necessary Knowledge Tasks)</p>	
<p>ประเด็นที่ 1 การศึกษาขอบเขตภาระงานในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย</p>	
<p>13. ในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย ท่านมีการกำหนดขอบเขตภาระงานในการปฏิบัติงานหรือไม่</p> <p>(...) มีอย่างไร โปรดระบุขอบเขตภาระงานในการปฏิบัติงาน</p> <p>(...) ไม่มี เพราะอะไร</p> <p><i>*กรณีที่ท่านตอบว่า ไม่มี การกำหนดขอบเขตภาระงาน ท่านคิดว่าควรมีการกำหนดขอบเขตภาระงานในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัยหรือไม่</i></p> <p>(...) ควรมี เพราะอะไร กรุณายกตัวอย่าง ลักษณะการกำหนดขอบเขตภาระงานในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย ที่ท่านต้องการ</p> <p>(...) ไม่ควรมี เพราะอะไร</p>	

ประเด็น / ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
<p>ประเด็นที่ 2 การวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย</p>	
<p>14. หลังจากการจำแนกภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนของตัวแทนประกันวินาศภัย ท่านมีการวิเคราะห์ขอบเขตและภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนหรือไม่</p> <p>(...) มี อย่างไร</p> <p>(...) ไม่ เพราะอะไร</p> <p><i>*กรณีที่ท่านตอบว่า ไม่มีการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ของการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย ท่านมีความเห็นว่า ควรมีการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนหรือไม่</i></p> <p>(...) ควร เพราะอะไร และอย่างไร</p> <p>(...) ไม่ควร เพราะอะไร</p>	
<p>ประเด็นที่ 3 การค้นหาความรู้ เทคนิค หรือความสามารถในการใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นเฉพาะด้านซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย</p>	
<p>15. ท่านมีความเห็นว่า ตัวแทนประกันวินาศภัยจำเป็นต้องมีความรู้ เทคนิคหรือ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือใดๆ เฉพาะด้านหรือไม่</p>	

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ
ของตัวแทนประกันวินาศภัย

ประเด็น/ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
ขั้นตอนที่ 5 การเขียนเป้าหมายปลายทางในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนของการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย (Write Terminal Performance Objectives)	
ประเด็นที่ 1 การตรวจสอบความเข้าใจของท่านเกี่ยวกับคำว่า เป้าหมายปลายทางที่ต้องการในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย	
16. ตามความคิดเห็นของท่าน คำว่า เป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย หมายถึงอะไร โปรดอธิบาย	
ประเด็นที่ 2 การกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการจากการปฏิบัติภาระงานในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย	
17. ท่านมีการกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการจากการปฏิบัติภาระงานในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย หรือไม่ (...) มีอย่างไร (...) ไม่มีเพราะอะไร <i>*กรณีที่ท่านตอบว่า ไม่มี การกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการ สำหรับการปฏิบัติภาระงานในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย ท่านมีความเห็นว่า ควรที่จะมีการกำหนด</i>	

<p>ประเด็น/ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์</p>	<p>ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์</p>
<p>เป้าหมายปลายทางที่ต้องการในการปฏิบัติงาน สำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย หรือไม่ (...) ควรกำหนด เพราะอะไร และอย่างไร (...) ไม่ควรกำหนด เพราะอะไร</p>	
<p>ประเด็นที่ 3 การกำหนดเป้าหมายสุดท้ายด้าน ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติการงานในแต่ละ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานสำหรับตัวแทน ประกันวินาศภัย</p>	
<p>18. ท่านคิดว่าการให้บริการให้คำแนะนำด้านการ ประกันวินาศภัยของตัวแทนประกันวินาศภัย ควรที่จะ แสดงทักษะด้านใดบ้าง ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ</p>	
<p>19. ในการปฏิบัติงานแต่ละภาระงานของตัวแทน ประกันวินาศภัย ท่านมีการกำหนดเป้าหมายสุดท้าย ด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละ ภาระงานไว้หรือไม่ (...) มี โปรดระบุ (...) ไม่มี เพราะอะไร *กรณีที่ท่านตอบว่า <u>“ไม่มีกำหนด</u> <u>เป้าหมายสุดท้ายด้านทักษะ”</u> ที่จำเป็นสำหรับการ ปฏิบัติการงานในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน สำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย ท่านมีความเห็นว่า ควรจะมีการกำหนดหรือไม่ (...) ควรกำหนด เพราะอะไร และอย่างไร (...) ไม่ควรกำหนด เพราะอะไร</p>	

ประเด็น/ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
ขั้นตอนที่ 6 การเรียงลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติภาระงานในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย	
ประเด็นที่ 1 การเรียงลำดับภาระงานในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย	
<p>20. ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันวินาศภัยแต่ละขั้นตอน ท่านมีการเรียงลำดับภาระงาน (Task) และเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติแต่ละภาระงาน หรือไม่</p> <p>(...) มี โปรดเรียงลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายในแต่ละภาระงาน</p> <p>(...) ไม่มี เพราะเหตุใด</p> <p><i>*กรณีที่ท่านตอบว่า “<u>ไม่มีการเรียงลำดับภาระงานในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย</u>” ท่านมีความเห็นว่า มีความจำเป็นต้องเรียงลำดับภาระงานหรือไม่</i></p> <p>(...) มีความจำเป็น เพราะอะไร โปรดเรียงลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายในแต่ละภาระงาน ตามความเห็นของท่าน</p> <p>(...) ไม่มีความจำเป็น เพราะอะไร</p>	
ขั้นตอนที่ 7 การพัฒนาแบบทดสอบการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย	
ประเด็นที่ 1 การพัฒนาแบบทดสอบการปฏิบัติงานในแต่ละภาระงานของตัวแทนประกันวินาศภัย	

ประเด็น/ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
<p>21. ในการปฏิบัติภาระงานแต่ละขั้นตอนของตัวแทนประกันวินาศภัย ท่านมีการประเมินทักษะการปฏิบัติภาระงาน ด้วยแบบทดสอบการปฏิบัติงานหรือไม่</p> <p>(...) มี ลักษณะเป็นอย่างไร โปรดอธิบาย</p> <p>(...) ไม่มี เพราะเหตุใด</p> <p><i>*กรณีที่ท่านตอบว่า “<u>ไม่มีการประเมินผลทักษะการปฏิบัติงาน ด้วยแบบทดสอบการปฏิบัติงาน</u>” ท่านมีความเห็นว่าควรจะมีการพัฒนาแบบทดสอบการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการประเมินผลทักษะการปฏิบัติงานหรือไม่</i></p> <p>(...) ควร เพราะอะไร ลักษณะควรเป็นอย่างไร</p> <p>(...) ไม่ควร เพราะเหตุใด</p>	
<p>ขั้นตอนที่ 8 การพัฒนาแบบทดสอบข้อเขียนในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย</p>	
<p>ประเด็นที่ 1. การพัฒนาแบบทดสอบความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในแต่ละภาระงานของตัวแทนประกันวินาศภัย</p>	
<p>22. ในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย ท่านมีการประเมินความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตัวแทน ด้วยแบบทดสอบข้อเขียนในการปฏิบัติงานหรือไม่</p> <p>(...) มี ลักษณะเป็นอย่างไร โปรดอธิบาย</p> <p>(...) ไม่มี เพราะเหตุใด</p> <p><i>*กรณีที่ท่านตอบว่า “<u>ไม่มีการประเมินความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้วยแบบทดสอบข้อเขียน</u>” ท่านมีความเห็นว่าควรจะมีการพัฒนา</i></p>	

<p>ประเด็น/ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์</p>	<p>ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์</p>
<p>แบบทดสอบข้อเขียนเพื่อใช้ในการประเมินความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตัวแทนหรือไม่ (...) ควร เพราะอะไร ลักษณะควรเป็นอย่างไร (...) ไม่ควร เพราะเหตุใด</p>	
<p>ขั้นตอนที่ 9 การพัฒนาแบบ (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย</p>	
<p>ประเด็นที่ 1 การพัฒนาแบบ (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้ที่ใช้เพื่อการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย</p>	
<p>23. ภายได้การปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัยในองค์กรของท่าน ท่านมีการพัฒนาคู่มือที่ใช้ในการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานหรือไม่ (...) มี อย่างไร โปรดอธิบายลักษณะของคู่มือ (...) ไม่มี เพราะเหตุใด *กรณีที่ท่านตอบว่า <u>“ไม่มีการพัฒนาคู่มือการเรียนรู้”</u> ท่านมีความเห็นว่า ควรมีการพัฒนาคู่มือการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัย หรือไม่ (...) ควร เพราะเหตุใด ลักษณะอย่างไร (...) ไม่ควร เพราะเหตุใด</p>	
<p>ขั้นตอนที่ 10 การทดลอง ทดสอบภาคสนาม และการปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย</p>	

<p>ประเด็น/ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์</p>	<p>ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์</p>
<p>ประเด็นที่ 1 การทดลองประสิทธิผลเพื่อศึกษาความคุ้มค่าของนำคู่มือการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในการฝึกอบรม</p>	
<p>24. หลังจากการพัฒนาคู่มือการเรียนรู้ ท่านมีการทดลองประสิทธิผลเพื่อศึกษาความคุ้มค่าของคู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมหรือไม่</p> <p>(...) มี อย่างไร</p> <p>(...) ไม่มี เพราะเหตุใด</p> <p><i>*กรณีที่ท่านตอบว่า “ไม่มีการทดลองประสิทธิผลเพื่อศึกษาความคุ้มค่าในการนำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้” ท่านมีความเห็นว่า ควรจะต้องมีการทดลองประสิทธิผลเพื่อศึกษาความคุ้มค่าก่อนการนำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้จริงหรือไม่</i></p> <p>(...) ควร เพราะอะไร และทำอย่างไร</p> <p>(...) ไม่ควร เพราะเหตุใด</p>	
<p>ประเด็นที่ 2 การทดสอบภาคสนามเพื่อประเมินประสิทธิภาพของการนำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้ในการฝึกอบรม</p>	
<p>25. หลังจากการพัฒนาคู่มือการเรียนรู้ ท่านมีประเมินประสิทธิภาพของการนำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้ในการฝึกอบรม ด้วยการทดสอบภาคสนามก่อนการนำไปใช้จริงหรือไม่</p> <p>(...) มี อย่างไร</p> <p>(...) ไม่มี เพราะเหตุใด</p> <p><i>*กรณีที่ท่านตอบว่า “ไม่มีทดสอบภาคสนาม</i></p>	

<p>ประเด็น/ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์</p>	<p>ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์</p>
<p>เพื่อประเมินผลประสิทธิภาพของการนำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้ในการฝึกอบรม” ท่านมีความเห็นว่า ควรจะต้องมีการทดสอบภาคสนามก่อนการนำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้จริงหรือไม่</p> <p>(...) ควร เพราะอะไร และทำอย่างไร</p> <p>(...) ไม่ควร เพราะเหตุใด</p>	
<p>ประเด็นที่ 3 การปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้</p> <p>ภายหลังจากการทดลองและทดสอบภาคสนาม</p> <p>26.หลังจากทดลองประสิทธิผลเพื่อศึกษาความคุ้มค่าและการทดสอบภาคสนามเพื่อประเมินประสิทธิภาพของการนำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้ ท่านมีการนำข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการดังกล่าวมาปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้หรือไม่</p> <p>(...) มี อย่างไร</p> <p>(...) ไม่มี เพราะเหตุใด</p> <p><i>*กรณีที่ท่านตอบว่า “ไม่มีการนำข้อมูลที่ได้จากการทดลอง และทดสอบภาคสนามไปปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้” ท่านมีความเห็นว่า ควรจะต้องมีการนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้ก่อนการนำไปใช้จริงหรือไม่</i></p> <p>(...) ควร เพราะอะไร และทำอย่างไร</p> <p>(...) ไม่ควร เพราะเหตุใด</p>	
<p>ขั้นตอนที่ 11 การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย</p>	
<p>ประเด็นที่ 1 การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม</p>	

ประเด็น/ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
เชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของ ตัวแทนประกันวินาศภัย	
<p>27. ท่านมีการกำหนดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย หรือไม่</p> <p>(...) มี อย่างไร โปรดอธิบาย</p> <p>(...) ไม่มี เพราะเหตุใด</p> <p>กรณีที่ท่านตอบว่า <u>“ไม่มีการกำหนดโปรแกรมการฝึกอบรม”</u> ในองค์กรของท่าน ท่านมีความเห็นว่า ควรมีการกำหนดโปรแกรมการฝึกอบรมหรือไม่</p> <p>(...) ควร มี เพราะอะไร และอย่างไร โปรดอธิบาย</p> <p>(...) ไม่ควร เพราะเหตุใด</p>	
<p>ขั้นตอนที่ 12 การกำหนดแผนการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้เพื่อพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย และกำหนดรูปแบบการประเมินผล</p>	
<p>ประเด็นที่ 1. การวางแผนการดำเนินการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย</p>	
<p>28. ในการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย ท่านมีการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรมหรือไม่</p> <p>(...) มี โปรดอธิบายรายละเอียดแนวทางการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรมในประเด็นถัดไป</p> <p>(...) ไม่มี เพราะอะไร</p>	

<p>ประเด็น/ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์</p>	<p>ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์</p>
<p>*กรณีที่ท่านตอบว่า <u>“ไม่มีการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม”</u> ท่าน</p> <p>(...) ควร มี เพราะอะไร และอย่างไร โปรดอธิบาย</p> <p>(...) ไม่ควร เพราะเหตุใด</p>	
<p>ประเด็นที่ 2. การศึกษากรอบข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวางแผนโครงการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย</p>	
<p>29. ก่อนการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม ท่านมีการกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมหรือไม่</p> <p>(...) มี ยาวนานเท่าไร โปรดอธิบาย</p> <p>(...) ไม่มี เพราะอะไร โปรดอธิบาย</p>	
<p>30. ก่อนการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม ท่านมีการขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมหรือไม่</p> <p>(...) มี จากหน่วยงานใด อย่างไร</p> <p>(...) ไม่มี เพราะอะไร โปรดอธิบาย</p>	
<p>31. ก่อนการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม ท่านมีการกำหนดแนวคิดการเรียนรู้ที่จะใช้ในกระบวนการฝึกอบรมหรือไม่</p> <p>(...) มี วิธีการใด โปรดระบุชื่อแนวคิดที่ใช้ในการเรียนรู้</p> <p>(...) ไม่มี เพราะอะไร โปรดอธิบาย</p>	
<p>32. ก่อนการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม ท่านมี</p>	

<p>ประเด็น/ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์</p>	<p>ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์</p>
<p>การกำหนดงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมหรือไม่</p> <p>(...) มี งบประมาณเท่าไร</p> <p>(...) ไม่มี เพราะอะไร</p>	
<p>33. ก่อนการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม ท่านมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการฝึกอบรมหรือไม่</p> <p>(...) มี คือใคร เพราะเหตุใด</p> <p>(...) ไม่มี เพราะอะไร</p>	
<p>34. ก่อนการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม ท่านมีการกำหนดวิธีการประเมินผลการเข้าร่วมการฝึกอบรมหรือไม่</p> <p>(...) มี วิธีการใด โปรดอธิบาย</p> <p>(...) ไม่มี เพราะอะไร โปรดอธิบาย</p>	
<p>35. นอกเหนือจากกรอบข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญดังกล่าวข้างต้น ท่านมีข้อมูลใดที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญ ก่อนการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรมหรือไม่</p> <p>(...) มี คือ โปรดอธิบาย</p> <p>(...) ไม่มี</p>	
<p>ขั้นตอนที่ 13 โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย</p>	
<p>ประเด็นที่ 1. ปกติการดำเนินการฝึกอบรมในบริษัทของท่านเป็นรูปแบบและกิจกรรมอย่างไร</p>	

ประเด็น/ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
36. ในการดำเนินการฝึกอบรม ท่านคิดว่ารูปแบบและกิจกรรมอย่างไร ที่เหมาะสมกับตัวแทนประกันวินาศภัยในบริษัทของท่าน	
37. ท่านเคยใช้โปรแกรมการฝึกอบรม โดยใช้กระบวนการเรียนรู้กลุ่ม (Group Learning) หรือไม่ (...) เคยใช้ และมีความคิดเห็นอย่างไร กับโปรแกรมการฝึกอบรมแบบการเรียนรู้กลุ่ม (...) ไม่เคย เพราะเหตุใด	
ประเด็นที่ 2 โปรแกรมการฝึกอบรมโดยใช้กระบวนการเรียนรู้กลุ่ม (Group Learning)	
38. ท่านคิดว่าการฝึกอบรมโดยเรียนรู้กลุ่ม (Group Learning) สามารถนำมาพัฒนา ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยได้หรือไม่ (...) ได้ อย่างไร (...) ไม่ได้ เพราะเหตุใด	
39. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ระหว่างการฝึกอบรมทั่วไป ที่ผู้สอน บรรยายตาม สไลด์ เพียงอย่างเดียวกับการเรียนรู้กลุ่ม	
ขั้นตอนที่ 14 การกำหนดคุณสมบัติและคัดเลือกตัวแทนประกันวินาศภัยที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรม	
ประเด็นที่ 1. การกำหนดคุณสมบัติของตัวแทนประกันวินาศภัยที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรม	
40. ในการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม ท่านมี	

<p>ประเด็น/ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์</p>	<p>ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์</p>
<p>การกำหนดคุณสมบัติสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมหรือไม่</p> <p>(...) มี อะไรบ้าง</p> <p>(...) ไม่มี เพราะเหตุใด</p> <p><i>*กรณีที่ท่านตอบว่า ไม่มี การกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม</i> ท่านมีความเห็นว่า ควรกำหนดหรือไม่</p> <p>(...) ควรกำหนด เพราะอะไร และอะไรบ้าง</p> <p>(...) ไม่ควรกำหนด เพราะเหตุใด</p>	
<p>ประเด็นที่ 2 การคัดเลือกตัวแทนประกันวินาศภัยที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรม</p>	
<p>41. หลังจากการกำหนดคุณสมบัติตัวแทนประกันวินาศภัยที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ท่านมีการกำหนดวิธีการคัดเลือกตัวแทนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อเข้าร่วมการฝึกอบรมหรือไม่</p> <p>(...) มี อย่างไร</p> <p>(...) ไม่มี เพราะเหตุใด</p> <p><i>*กรณีที่ท่านตอบว่า “ไม่มีการกำหนดวิธีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม</i> ท่านมีความเห็นว่า ควรกำหนดหรือไม่</p> <p>(...) ควรกำหนด เพราะอะไร และอะไรบ้าง</p> <p>(...) ไม่ควรกำหนด เพราะเหตุใด</p>	
<p>ขั้นตอนที่ 15 การสร้างกระบวนการเรียนรู้กลุ่มในระดับบุคคล ระดับความร่วมมือของกลุ่ม และระดับองค์กร</p>	
<p>ประเด็นที่ 1. การสร้างกระบวนการเรียนรู้กลุ่มที่</p>	

ประเด็น/ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
ใช้ในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ตัวแทนประกันวินาศภัย	
<p>42. จากการระบุแนวคิดการเรียนรู้ที่ท่านกำหนดขึ้น ในส่วนของการวางแผนในโปรแกรมการฝึกอบรม ท่านมีการกำหนดแนวทางการสร้างกระบวนการ เรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้กลุ่มดังกล่าวหรือไม่ (...) มี อย่างไร (...) ไม่มี เพราะเหตุใด</p> <p><i>*กรณีที่ท่านตอบว่า “<u>ไม่มีการกำหนดแนว ทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้กลุ่ม</u>” ท่านมี ความเห็นว่าจะกำหนดแนวทางการสร้าง กระบวนการเรียนรู้ดังกล่าวหรือไม่ (...) ควร เพราะอะไร และทำอย่างไร (...) ไม่ควร เพราะเหตุใด</i></p>	
ขั้นตอนที่ 16 การกำหนดคุณสมบัติและคัดเลือก ผู้ฝึกสอนตามแนวคิดการเรียนรู้กลุ่มเพื่อพัฒนา สมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย	
ประเด็นที่ 1. การกำหนดคุณสมบัติผู้ที่ทำหน้าที่ เป็นผู้ฝึกอบรมในกระบวนการฝึกอบรมเพื่อ สมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย	
<p>43. ท่านมีการกำหนดคุณสมบัติผู้ที่ทำหน้าที่ผู้ ฝึกสอนในโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อสมรรถนะ วิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยหรือไม่ (...) มี อะไรบ้าง (...) ไม่มี เพราะเหตุใด</p> <p><i>*กรณีที่ท่านตอบว่า “<u>ไม่มี การกำหนด คุณสมบัติของผู้ที่ทำหน้าที่ผู้ฝึกอบรม</u>” ท่านมี</i></p>	

<p style="text-align: center;">ประเด็น/ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์</p>	<p style="text-align: center;">ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์</p>
<p>ความเห็นว่าคุณจะมีการกำหนดคุณสมบัติดังกล่าวหรือไม่</p> <p>(...) ควร เพราะอะไร และมีคุณสมบัติอะไรบ้าง</p> <p>(...) ไม่ควร เพราะเหตุใด</p>	
<p>ประเด็นที่ 2 การกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ทำหน้าที่ผู้ฝึกอบรมในโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย</p>	
<p>44. ในกรณีที่ท่านมีการกำหนดคุณสมบัติผู้ทำหน้าที่ผู้ฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย ท่านมีการกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหล่านั้นหรือไม่</p> <p>(...) มีอย่างไร</p> <p>(...) ไม่มี เพราะเหตุใด</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>*กรณีที่ท่านตอบว่า "ไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ทำหน้าที่ผู้ฝึกอบรม" ท่านมีความเห็นว่า ควรจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกดังกล่าวหรือไม่</i></p> <p>(...) ควร เพราะอะไร และ อย่างไร</p> <p>(...) ไม่ควร เพราะเหตุใด</p>	

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม (ถ้ามี)

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือน

เครื่องมือชุดที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น
เพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย

ส่วนคำชี้แจง

2. แบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยของ นิสิตระดับดุขฎีบัณฑิต สาขา การศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. แบบสอบถามความคิดเห็นฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบ หน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำเสนอ ในภาพรวมและใช้ประกอบการวิจัยในเบื้องต้นเท่านั้น
4. เพื่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการ ผู้วิจัยหวังว่าผู้ตอบแบบสอบถามนี้จะให้ข้อมูลที่ ถูกต้องและตามความเป็นจริง ซึ่งการให้ข้อมูลในครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทั้ง ทางตรงและทางอ้อม
5. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
 ตอนที่ 1: ข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตอนที่ 2: แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้อง ปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัยในด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติต่อการประกันวินาศ ภัย

แบบสอบถามความคิดเห็น
เพื่อตรวจสอบสมรรถนะหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 : ข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัยในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติต่อการประกันวินาศภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเติมคำในช่องว่าง หรือ ใส่เครื่องหมาย (✓) ในวงเล็บที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ชื่อบริษัทประกันวินาศภัย.....
4. ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี
5. ระดับการศึกษา
 - () ปริญญาตรี
 - () ปริญญาโท สาขา.....
 - () ปริญญาเอก สาขา.....
6. การเข้ารับการอบรมด้านการประกันวินาศภัย
 - () ไม่เคย
 - () เคย.....หลักสูตร.....

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมรรถนะหรือหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติของตัวแทนประกัน
วินาศภัย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ภาคผนวก ง

แบบทดสอบ แบบวัด แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิง สมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย

- ชุดที่ 1 แบบทดสอบสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยด้านความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัยและ แบบทดสอบสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยด้านความรู้เรื่องภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย
- ชุดที่ 2 แบบวัดสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยด้านทักษะการปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย
- ชุดที่ 3 แบบวัดสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยด้านทัศนคติและจรรยาบรรณในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย
- ชุดที่ 4 แบบวัดความพร้อมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของตัวแทนประกันวินาศภัย
- ชุดที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย
- ชุดที่ 6 แบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยสนับสนุน ปัญหา และอุปสรรค หลังการฝึกอบรม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่อาสาเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย

ชุดที่ 1 แบบทดสอบความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย และแบบทดสอบความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย

แบบทดสอบความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย

1. ข้อใดต่อไปนี้เป็นไม่ใช่ลักษณะของสัญญาประกันภัย
 - ก. สัญญาต่างตอบแทน
 - ข. สัญญาที่มีค่าตอบแทนเท่าเทียมกัน
 - ค. สัญญาเสี่ยงโชค
 - ง. สัญญาที่จะต้องมีส่วนหลักฐานเป็นหนังสือ
2. สัญญาประกันภัยเกิดขึ้นเมื่อใด
 - ก. เมื่อบริษัทประกันภัยตกลงรับประกันภัยและมีเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร
 - ข. เมื่อผู้เอาประกันภัยเซ็นเอกสารในใบคำขอและยื่นให้กับบริษัทรับประกันภัยแล้ว
 - ค. เมื่อตัวแทนออกใบเสร็จรับเงินให้กับผู้เอาประกันภัยเรียบร้อยแล้ว
 - ง. เมื่อบริษัทประกันภัยตกลงรับประกันภัย แม้มิได้มีลายลักษณ์อักษร
3. ข้อใดไม่ถูกต้องสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องในสัญญาประกันภัย
 - ก. ผู้รับประกันภัย ตัวแทน และผู้เอาประกันภัย
 - ข. ผู้รับประกันภัย ผู้เอาประกันภัย และผู้รับช่วงทรัพย์สินที่เอาประกันภัย
 - ค. ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัย และผู้ได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้เอาประกันภัย
 - ง. ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัย และผู้รับประกันภัย
4. ข้อใดต่อไปนี้เป็นไม่ใช่หลักสำคัญของสัญญาประกันวินาศภัย
 - ก. หลักส่วนได้เสียในเหตุประกันภัย
 - ข. หลักสุจริตใจอย่างยิ่ง
 - ค. หลักชดใช้ค่าสินไหมตามที่ตกลงกันได้
 - ง. หลักชดใช้ค่าสินไหมตามความเป็นจริง
5. ผู้ใดต่อไปนี้เป็นผู้รับช่วงทรัพย์สินที่เอาประกันภัยในสัญญาประกันภัย
 - ก. ผู้รับฝากทรัพย์สิน
 - ข. ผู้รับจ้าง
 - ค. ผู้รับเฝ้าทรัพย์สิน
 - ง. ผู้รับประกันภัย

6. สาระสำคัญของพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม ปี พ.ศ.2551 คือ ข้อใดต่อไปนี

- ก. กฎหมายที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลความมั่นคงทางการดำรงชีวิต
- ข. กฎหมายที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลความมั่นคงทางการเงิน
- ค. กฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองเด็ก สตรี และคนชรา
- ง. กฎหมายที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลตัวแทนประกันวินาศภัย

7. ข้อใดต่อไปนี้เป็นวิธีการบริหารจัดการเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันภัย

- ก. การนำเงินลงทุนไปซื้อพันธบัตรรัฐบาล
- ข. การนำเงินลงทุนไปบริจาค
- ค. การนำเงินลงทุนไปให้ผู้บริหารบริษัทประกันภัยได้กู้ยืม
- ง. การนำเงินลงทุนไปให้ประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของการประกันวินาศภัย

8. ตัวแทนประกันวินาศภัยไม่ต้องมีคุณสมบัติใดต่อไปนี

- ก. บรรลุนิติภาวะ
- ข. เป็นนายหน้าประกันวินาศภัย
- ค. มีภูมิลำเนาในประเทศไทย
- ง. ได้รับการศึกษาวิชาประกันภัยจากสถาบันการศึกษาที่ คปภ. กำหนด

9. ข้อใดต่อไปนีไม่ใช่คณะกรรมการบริหารกองทุนประกันวินาศภัย

- ก. ปลัดกระทรวงพาณิชย์
- ข. ปลัดกระทรวงการคลัง
- ค. ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย
- ง. ผู้แทนสมาคมประกันชีวิต

10. บุคคลใดต่อไปนีสามารถเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยได้

- ก. ตัวแทนที่ได้รับใบอนุญาต จาก คปภ.
- ข. พนักงานห้างสรรพสินค้า
- ค. นายหน้าตลาดหลักทรัพย์
- ง. พนักงานธนาคาร

11. ในฐานะที่ท่านเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย ประโยคใดมีความถูกต้องมากที่สุด

- ก. ความรู้คือสินทรัพย์ ดังนั้น ต้องแสวงหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ
- ข. การประกันวินาศภัย แบ่งออกเป็นหลายประเภท เราต้องรู้เรื่องเหล่านั้นให้ดี

ค. ในโลกความเป็นจริง มีลูกค้าทำประกันวินาศภัยไม่กี่ประเภท ดังนั้น เราเลือกศึกษาเพียงสองสามเรื่องให้ถ่องแท้ก็เพียงพอแล้ว

ง. เงื่อนไขการประกันภัยขึ้นกับสาระสำคัญของกฎหมาย การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ความต้องการของผู้บริโภค และการแข่งขัน ดังนั้น เราต้องศึกษาสิ่งนี้อย่างต่อเนื่อง

12. บุคคลใดมีหน้าที่ชำระค่าเบี้ยประกันภัยตามกฎหมาย ของกรมธรรม์อัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย

ก. ผู้เอาประกันภัย

ข. ผู้รับผลประโยชน์

ค. ผู้ตัวแทนประกันวินาศภัย

ง. ผู้ให้กู้เงินซื้อบ้าน

13. เหตุการณ์ข้อใดแสดงว่า บริษัทประกันภัยได้ให้ความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัยแล้ว

ก. เมื่อนายสุขโทรแจ้งบริษัท ประกันภัย จำกัด ขอประกันภัยรถยนต์โดยแจ้งรายละเอียดของรถและบริษัทประกันภัยได้แจ้งเลขที่การรับประกันภัยให้นายสุขทราบโดยนายสุขยังไม่ได้จ่ายเบี้ยประกันภัย

ข. เมื่อนายสุขได้รับคำยืนยันจากตัวแทนประกันวินาศภัยพร้อมเอกสารการรับเงินเรียบร้อยแล้ว

ค. เมื่อนายสุขโทรแจ้งบริษัท ประกันภัย จำกัด ขอประกันภัยรถยนต์โดยแจ้งรายละเอียดของรถและโดยนายสุขยังได้จ่ายเบี้ยประกันภัย

ง. เมื่อนายสุขได้แจ้ง รายละเอียดของรถและตัวแทนได้ส่งมอบให้กับตัวแทนประกันวินาศภัยรับทราบแล้ว

14. ผู้รับประกันภัยจำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทน ตามข้อใด

ก. เพื่อจำนวนวินาศภัยตามที่เกิดขึ้นจริงและความเสียหายที่เกิดก่อนการทำประกันวินาศภัย

ข. เพื่อความบุบสลายอันเกิดแก่ทรัพย์สิน ซึ่งได้เอาประกันภัยไว้เพราะได้จัดการตามสมควรเพื่อป้องกัน ความวินาศภัย

ค. เพื่อบรรดาค่าใช้จ่ายทั้งหมด ซึ่งได้เสียไปเพื่อรักษาและป้องกันทรัพย์สินซึ่งเอาประกันภัยไว้ นั้นมิให้วินาศ

ง. เพื่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้เอาประกันภัย

15. การชดใช้ค่าสินไหมทดแทน กระทำได้ด้วยวิธีใดถูกต้องที่สุด

ก. หาของใหม่มาทดแทนที่มีราคาสูงกว่าเดิม

ข. จัดซ่อมแซมให้กลับสู่สภาพเดิม

ค. ทำให้กลับคืนสภาพเดิมโดยหักค่าเสื่อม

ง. จ่ายเป็นเงินสดไม่หักค่าเสื่อม

16. ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะประกันภัยมีบทบัญญัติให้ สัญญาประกันภัย ตกเป็นโมฆียะ คำว่า “โมฆียะ” หมายถึง

ก. การกระทำที่สมบรูณ์ ใช้บังคับกันได้ตามกฎหมายจนกว่าจะถูกบอกล้างสัญญา

ข. การกระทำที่ไม่สมบรูณ์ ใช้บังคับกันได้ตามกฎหมายจนกว่าจะถูกบอกล้างสัญญา

ค. การกระทำที่สมบรูณ์ ใช้บังคับกันได้ตามกฎหมายจนกว่ากรรมธรรม์จะหมดอายุความ

คุ้มครอง

ง. การกระทำที่ไม่สมบรูณ์ ใช้บังคับกันได้ตามกฎหมายจนกว่ากรรมธรรม์จะหมดอายุความ

คุ้มครอง

17. สัญญาประกันภัยสิ้นผลบังคับเมื่อใด

ก. เมื่อผู้เอาประกันไม่จ่ายค่าวงดให้กับสินเชื่อก่อนที่ทำได้กับทางธนาคาร

ข. เมื่อผู้รับประกันภัยได้รับเบี้ยประกันภัยครบถ้วนแล้ว

ค. เมื่อผู้รับประกันภัยหรือผู้รับประกันภัยบอกเลิกสัญญาประกันภัย

ง. ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประกันภัยบอกเลิกสัญญาประกันภัย

18. สัญญาประกันภัยคำจนคุ้มครองอะไร

ก. คุ้มครองความเสียหายที่เกิดกับทรัพย์สินของผู้เอาประกันวินาศภัย

ข. คุ้มครองความรับผิดตามกฎหมายของบุคคลภายนอก

ค. คุ้มครองความรับผิดตามกฎหมายของผู้เอาประกันภัย

ง. คุ้มครองความเสียหายที่เกิดกับทรัพย์สินของบุคคลภายนอก

19. กรณีใดที่ผู้รับประกันภัยทรัพย์สินไม่ต้องรับผิดตามสัญญาประกันภัย

ก. ผู้เอาประกันภัยประมาทเดินเล่ออย่างร้ายแรงทำให้ทรัพย์สินเสียหาย

ข. ผู้เอาประกันแจ้งความเสียหายช้า

ค. ผู้เอาประกันภัยจ่ายเบี้ยประกันวินาศภัยหลังกำหนด

ง. ตัวแทนประกันวินาศภัยไม่ได้ส่งมอบเบี้ยประกันวินาศภัยให้กับบริษัทประกันภัย

20. กรรมธรรม์ประกันภัย กฎหมายกำหนดให้มีรายการดังต่อไปนี้เสมอ

ก. ชื่อเจ้าหน้าที่ในทรัพย์สินที่เอาประกันภัย

ข. วัตถุประสงค์เอาประกันภัย

ค. ชื่อของผู้เช่าทรัพย์สิน

ง. มูลค่าทรัพย์สินที่ต้องรับผิดต่อบุคคลภายนอก

**แบบทดสอบความรู้ด้านภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของ
ประกันวินาศภัย**

21. ภัย (Peril) ในการประกันวินาศภัยหมายถึงข้อใดต่อไปนี้
- ความวิตกกังวล
 - สาเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหาย
 - ผลลัพธ์ ของความเสียหาย
 - ผลกระทบของความเสียหาย
22. ข้อใดต่อไปนี้ เป็นความเสี่ยงภัยที่การประกันวินาศภัยไม่สามารถ รับประกันภัยได้
- ความเสี่ยงที่เกิดจากไฟไหม้ป่า
 - ความเสี่ยงที่เกิดจากแผ่นดินไหว
 - ความเสี่ยงที่เกิดจากเงินเฟ้อ
 - ความเสี่ยงที่เกิดจากโรคมะเร็ง
23. ข้อใดต่อไปนี้ไม่ใช่ความเสี่ยงภัยที่แท้จริง (Pure Risk)
- ความเสี่ยงที่จะเกิดไฟไหม้บ้าน
 - ความเสี่ยงที่โรงแรมจะโดนน้ำท่วม
 - ความเสี่ยงที่อาคารสูงจะร้าว เพราะแผ่นดินไหว
 - ความเสี่ยงที่จะขาดทุนจากการเล่นหุ้น
24. ข้อใดต่อไปนี้ ไม่ได้เป็นสภาวะภัยด้าน กายภาพ (Physical Hazard)
- สภาวะจิตสำนึกในการป้องกันภัย
 - สภาวะ หรือ ลักษณะของสิ่งปลูกสร้าง
 - สภาวะหน้าที่การงาน หรือ อาชีพ
 - สภาวะร่างกาย หรือ สุขภาพ
25. ข้อใดต่อไปนี้ ไม่ใช่วิธีการจัดการต่อความเสี่ยงภัย
- การห้ามสูบบุหรี่ในบางพื้นที่
 - การรวบรวมเก็บทรัพย์สินไว้ในสถานที่เดียว
 - การกระจายการเก็บทรัพย์สินไว้ในหลายสถานที่
 - การกระจายสถานที่ตั้งของอาคาร
26. การประกันวินาศภัยหมายถึง ข้อใดต่อไปนี้
- การประกันภัยที่สามารถประเมินความเสียหายเป็นเงินได้
 - การประกันภัยที่คำนวณสถิติของความเสียหายไม่ได้

ค. การประกันภัยที่ผู้รับประกันภัยไม่สามารถยกเลิกได้ในระยะเวลาสองปีแรกของการทำประกัน

ง. การประกันภัยที่คุ้มครอง ความประมาทเดินเล่ออย่างร้ายแรง ของผู้เอาประกันภัย

27. ภัยจากข้อใดต่อไปนี้เป็นไม่ได้รับความคุ้มครองในการประกันอัคคีภัยมาตรฐาน

ก. ไฟไหม้

ข. ไฟผ่า

ค. น้ำท่วม

ง. การระเบิดของแก๊สที่ใช้สำหรับทำแสงสว่าง

28. ข้อใดไม่ใช่ ปัจจัย ในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยการขนส่งสินค้าทางทะเล

ก. สภาพของเรือที่ใช้ในการขนส่ง

ข. เส้นทางของการขนส่ง

ค. ลักษณะของสินค้า

ง. ประวัติความเสียหาย

29. รถยนต์ในข้อใดที่ได้รับการยกเว้น ไม่ต้องทำ การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ หรือ พรบ.

รถยนต์

ก. รถยนต์ทหาร

ข. รถสามล้อเครื่อง

ค. รถอีแต๋น

ง. รถบดถนน

30. ข้อใดไม่ได้รับความคุ้มครอง ภายใต้ การประกันภัยอุบัติเหตุ

ก. การโดนงูกัด

ข. การโดนสุนัขกัดและเป็นโรคพิษสุนัขบ้า

ค. การแพ้อาหาร หรือ อาหารเป็นพิษ

ง. การโดนผึ้ง หรือ ต่อ ต่อย

31. นายคำเป็นครูที่โรงเรียนอนุบาล ได้ทำประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลไว้กับบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ต่อมานายคำเปลี่ยนอาชีพเป็นพนักงานขับรถบรรทุกโดยมิได้แจ้งบริษัทประกันภัยและประสบอุบัติเหตุเสียชีวิต นายคำจะได้รับค่าทดแทน หรือไม่

ก. ไม่ได้รับค่าทดแทนเพราะนายคำเปลี่ยนอาชีพโดยไม่แจ้งให้บริษัทประกันภัยทราบ

ข. ไม่ได้รับค่าทดแทนเพราะนายคำเปลี่ยนอาชีพที่มีความเสี่ยงภัยสูงขึ้น

ค. ได้รับค่าตอบแทน แต่จะได้รับค่าทดแทนเป็นจำนวนเงินลดลงเท่าที่เบียดเบียนกันภัยที่นาย
ค่าได้ง่ายไปสำหรับภัยของ อาชีพเดิม และสามารถขอซื้อความคุ้มครองสำหรับอาชีพใหม่ได้
ง. ได้รับค่าตอบแทนตามอาชีพใหม่

32. หากมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นเพื่อการส่งหลักฐาน ในการเรียกร้องค่าทดแทนจากกรมธรรม์ประกันภัย
อุบัติเหตุส่วนบุคคล ค่าใช้จ่ายดังกล่าวเป็นความรับผิดชอบของใคร

ก. ผู้เอาประกันภัย

ข. ตัวแทนประกันวินาศภัย

ค. บริษัทรับประกันภัย

ง. ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ได้ทำการตกลงก่อนทำประกันวินาศภัย

33. การเล่นเกมพนันถือว่าเป็นการเสี่ยงภัย (Risk) ประเภทใด

ก. ความเสี่ยงภัยที่แท้จริง (Pure Risk)

ข. ความเสี่ยงภัยเก็งกำไร (Speculative Risk)

ค. ความเสี่ยงภัยเฉพาะ (Particular Risk)

ง. ความเสี่ยงภัยผันแปร (Dynamic Risk)

34. การประกันภัยและการพนันต่างกันอย่างไร

ก. การพนันจะจ่ายเงินเป็นกำไรเมื่อชนะพนันตามจำนวนที่ตกลงกันไว้ แต่การประกันภัย
เป็นการจ่ายค่าสินไหมทดแทนสำหรับความเสียหายทั้งหมดที่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับ
ประโยชน์ได้รับอันเนื่องมาจากวินาศภัยตามความเสียหายที่แท้จริง

ข. การพนันจะจ่ายเงินให้กับผู้ใดก็ได้ที่เข้าเล่นการพนันนั้น แต่การประกันภัยเป็นการจ่ายค่า
สินไหมทดแทนให้กับผู้ใดก็ตามได้รับความเสียหายในขณะที่เกิดวินาศภัยเท่านั้น

ค. การพนันนั้นผู้เข้าเล่นไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าฝ่ายใดจะชนะหรือแพ้ ผู้ชนะย่อม
ได้รับเงินเป็นกำไร ผู้แพ้ย่อมสูญเสียเงินในการเล่นการพนัน แต่การประกันภัยนั้น ผู้เอา
ประกันภัยสามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับค่าสินไหมทดแทน

ง. การพนันเป็นความเสี่ยงภัยที่มีโอกาสได้กำไร เสมอตัว หรือ ขาดทุน แต่การประกันวินาศ
ภัยมีแต่ได้กำไร

35. ภัยใดต่อไปนี้ที่เกิดจากความเสียหายทางเศรษฐกิจ (Economic Perils หรือ Business Perils)

ก. ภาวะค่าเงินบาทลอยตัว

ข. ธุรกิจหยุดชะงัก

ค. น้ำท่วม

ง. ก่อการร้าย

36. ข้อใดถือได้ว่าเป็นประโยชน์ของการประกันภัย

- ก. ก่อให้เกิดเสถียรภาพและประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจ
- ข. เป็นรากฐานสำคัญของระบบการเมืองและการปกครอง
- ค. ช่วยส่งเสริมการออมทรัพย์และได้รับผลตอบแทนสูงกว่าดอกเบี้ยธนาคาร
- ง. ช่วยส่งเสริมไม่ให้เกิดการผลิตขาดทุนจากการคาดการณ์ที่ผิดพลาด

37. หากผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยหลายบริษัท เมื่อเกิดความเสียหายขึ้นกับผู้เอาประกันภัย บริษัทผู้รับประกันภัยจะต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยใช้หลักการใด

- ก. หลักการสุจริตใจอย่างยิ่ง
- ข. สาเหตุใกล้ชิด
- ค. หลักการรับช่วงสิทธิ์
- ง. หลักการร่วมชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

38. ข้อควรปฏิบัติอันดับแรกของผู้ประสงค์จะทำประกันภัย คือ

- ก. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริงแก่ผู้รับประกันภัยในใบคำขอเอาประกันภัย
- ข. ให้ข้อมูลตามราคาทรัพย์สินที่ซื้อขายในตลาด
- ค. ให้ข้อมูลมากที่สุดเท่าที่ผู้เอาประกันภัยทราบ
- ง. ให้ข้อมูลของราคาทรัพย์สินรวมกับราคาที่ดิน

39. เหตุการณ์ใดที่บริษัทประกันภัยมักกำหนดเป็นข้อยกเว้นไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย และจะไม่คุ้มครองความเสียหาย

- ก. ภัยจากการระเบิดนิวเคลียร์
- ข. ภัยจากไฟไหม้
- ค. ภัยจากแผ่นดินไหว
- ง. ภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิ

40. การประกันวินาศภัยในประเทศไทย แบ่งออกเป็นประเภทต่างๆได้

- ก. 2 ประเภท
- ข. 4 ประเภท
- ค. 3 ประเภท
- ง. 5 ประเภท

ชุดที่ 2 แบบวัดสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยด้านทักษะการปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามประเมินด้านทักษะการปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย โปรดอ่านคำถามแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับทักษะของท่าน โดยพิจารณาจาก 5 ตัวเลือกต่อไปนี้

- มากที่สุด หมายถึง ท่านได้ปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยมากที่สุด
- มาก หมายถึง ท่านได้ปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยมาก
- ปานกลาง หมายถึง ท่านได้ปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยบ้างเป็นบางครั้ง
- น้อย หมายถึง ท่านได้ปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยน้อยครั้ง
- น้อยที่สุด หมายถึง ท่านได้ปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย

ข้อ	รายการทักษะที่ทำการประเมิน	ระดับพฤติกรรม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	อธิบายแนวทางในการเสนอขายกรมธรรม์					
2	การปฏิบัติในข้อกำหนดการเสนอขายกรมธรรม์					
3	วิเคราะห์ความเสี่ยงภัยของลูกค้า					
4	ระบุความต้องการของลูกค้าในการทำประกันวินาศภัย					
5.	ประเมินความเสี่ยงภัยของลูกค้า					
6.	ให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัยตามความเสี่ยงภัยของลูกค้า					

ข้อ	รายการทักษะที่ทำการประเมิน	ระดับพฤติกรรม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.	อธิบายความหมายและเนื้อหาของ ของกรรมธรรมที่นำเสนอ					
8.	ดำเนินการในการทำประกันวินาศ ภัย					
9.	ดำเนินการให้บริการเมื่อมีการ เรียกร้อยค่าสินไหมทดแทน					
10.	ติดตามและปรับปรุงเมื่อมีข้อ ร้องเรียน					

**ชุดที่ 3 แบบวัดสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยด้านทัศนคติและ
จรรยาบรรณในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย**

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามด้านทัศนคติของตัวแทนประกันวินาศภัย

โปรดอ่านคำถามแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับทัศนคติของท่าน

โดยพิจารณาจาก 5 ตัวเลือกต่อไปนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง ท่านเห็นด้วยทั้งหมด
เห็นด้วย	หมายถึง ท่านเห็นด้วย
ไม่แน่ใจ	หมายถึง ท่านเห็นด้วยบ้างเป็นบางส่วน
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยทั้งหมด

ข้อ	รายการ วัดด้านทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างมาก
1.	ท่านมั่นใจว่าท่าน ปฏิบัติตาม ประกันตาม กฎระเบียบของ บริษัทประกันภัยและ ตามที่กฎหมาย กำหนด					
2.	ท่านตระหนักในการ ปฏิบัติงานอย่าง ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มี พฤติกรรมเสียหาย ด้านการเงิน					
3.	ท่านยอมรับว่าปัจจัย แวดล้อมที่ เปลี่ยนแปลงอย่าง					

ข้อ	รายการ วัดด้านทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมาก ที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก
	ต่อเนื่องทำให้ท่าน ต้องพัฒนาความรู้ ทักษะและทัศนคติให้ เท่าทันกับความเสีย ภัยที่เปลี่ยนแปลงด้วย					
4.	ท่านมั่นใจว่าท่าน ปฏิบัติตนอย่างเป็น กลางได้โดยไม่เอน เอียงไม่ข้างใด ข้าง หนึ่ง ระหว่าง ลูกค้ำ บริษัท และผู้ที่ เกี่ยวข้อง					
5.	ท่านปฏิบัติหน้าที่ ตามกรอบ กติกา และอำนาจหน้าที่ ที่ ได้รับจากบริษัท ประกันภัยและ กฎหมายกำหนด					
6.	ท่านตั้งใจที่จะรักษา ชื่อเสียงของบริษัท ประกันภัยที่ตนสังกัด					
7.	ท่านเชื่อมั่นว่าท่านได้ มีการเผยแพร่ หรือ โฆษณา ประชาสัมพันธ์อย่าง เหมาะสมและ ถูกต้องตามกฎหมาย					

ข้อ	รายการ วัดด้านทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างมาก
8.	ท่านมั่นใจว่า รักษา ความลับ และ/หรือ ข้อมูลของลูกค้า อย่างเต็มที่					
9.	ท่านยอมรับการถูก เรียกใช้บริการจาก ลูกค้าได้ตลอดเวลา					
10.	ท่านช่วย ประสานงาน และ อำนวยความสะดวก ให้กับลูกค้า โดยไม่ คำนึงถึงอามิส สินจ้าง ตั้งแต่การรับ โอนความเสี่ยงภัย การเรียกร้องค่า สินไหมทดแทน และ					
11.	ท่านยินดีเข้าไปช่วย ลูกค้าเมื่อเกิดข้อ พิพาทกับบริษัท ประกันภัย					
12.	ท่านส่งเสริม จรรยาบรรณของ ตัวแทนประกันวินาศ ภัย					
13.	ท่านยอมรับว่าการไว้ จรรยาบรรณใน วิชาชีพตัวแทนฯ					

ข้อ	รายการ วัดด้านทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมาก ที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก
	สร้างความเสียหาย ให้กับตัวท่านเอง เพื่อนร่วมวิชาชีพ บริษัทประกันภัย และสังคม					
14.	ท่านมีความตั้งใจ อย่างสูงที่จะ ประพฤติ ปฏิบัติตน ให้ได้รับการยอมรับ จากบุคลากรร่วม วิชาชีพ					
15.	ท่านต้องการเป็น แบบอย่างที่ดีเพื่อ ส่งเสริมวิชาชีพ ตัวแทนประกันวินาศ ภัย					

ชุดที่ 4 แบบวัดความพร้อมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของตัวแทนประกันวินาศภัย

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกตอบแบบสอบถามนี้ ผู้ตอบเลือกตอบ โดยอาศัยเกณฑ์ตามความคิดเห็นของตนเองดังรายละเอียดต่อไปนี้

ระดับ 5	ถ้าข้อความดังกล่าวตรงกับความคิดเห็นของท่าน	มากที่สุด
ระดับ 4	ถ้าข้อความดังกล่าวตรงกับความคิดเห็นของท่าน	มาก
ระดับ 3	ถ้าข้อความดังกล่าวตรงกับความคิดเห็นของท่าน	ปานกลาง
ระดับ 2	ถ้าข้อความดังกล่าวตรงกับความคิดเห็นของท่าน	น้อย
ระดับ 1	ถ้าข้อความดังกล่าวตรงกับความคิดเห็นของท่าน	น้อยที่สุด

ข้อ	รายการวัดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการเปิดโอกาสในการเรียนรู้		-	-	-	-	-
1.	ท่านรักที่จะเรียนรู้อยู่เสมอเพราะเชื่อว่าสามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต					
2.	ท่านทราบว่าท่านต้องการเรียนรู้สิ่งใด					
3.	เมื่อท่านพบว่ามีความเข้าใจ ท่านมักจะหลีกเลี่ยงสิ่งนั้นและไม่พยายามทำความเข้าใจ*					
4.	ถ้ามีสิ่งที่คุณต้องการเรียนรู้คุณสามารถที่จะหาทางเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง					
5.	ท่านรักที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ					
6.	เมื่อท่านเริ่มเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ท่านจะใช้เวลาคิดชั่วขณะหนึ่ง					
7.	ท่านคาดหวังว่าจะมีผู้ให้ความรู้ในเรื่องใหม่ๆ เสมอ*					

ข้อ	รายการวัดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านรับอัตโนมัติทัศนคติของการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ		-	-	-	-	-
8.	ท่านเชื่อว่าการเข้าใจในตนเอง การคิดเสมอว่าตัวเราเป็นใครและอยู่ที่ไหน และจะทำอะไร เป็นหลักสำคัญของการเรียนรู้ของทุกคน					
9.	การที่ท่านทำงานได้ไม่ดีนักก็เนื่องมาจากตัวของท่านเอง					
10.	เมื่อท่านต้องการข้อมูลอะไรก็ตาม ท่านมีความสามารถสืบค้นข้อมูลได้					
11.	ท่านสามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ด้วยตัวเองได้มากกว่าคนส่วนใหญ่					
12.	แม้ว่าท่านมีความคิดที่ดีแต่บางครั้งท่านก็ไม่สามารถนำลงสู่การปฏิบัติได้*					
13.	ท่านชอบที่จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าจะเรียนอะไรและเรียนอย่างไร					
14.	การเรียนรู้สิ่งที่ยากๆ จะไม่เป็นอุปสรรคต่อท่าน ถ้าท่านมีความสนใจในสิ่งนั้น					
ด้านความคิดริเริ่มและสามารถเรียนรู้ได้โดยอิสระ				-	-	-
15.	ท่านคิดว่าไม่มีใครที่จะรับผิดชอบการเรียนรู้ได้ดีเท่ากับตัวของท่านเอง					

ข้อ	รายการวัดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16.	ท่านสามารถที่จะบอกได้ว่า ผลลัพธ์การเรียนรู้ของท่านดีหรือไม่ดี					
17.	มีหลายสิ่งที่ท่านต้องการเรียนรู้ ซึ่งท่านต้องการเวลาเพิ่มมากขึ้นในแต่ละวัน					
18.	ถ้าท่านตัดสินใจจะเรียนรู้สิ่งใดแล้ว ท่านสามารถจะจัดเวลาที่จะเรียนรู้สิ่งนั้นได้เสมอไม่ว่าจะมีภารกิจมากมายเพียงใด					
19.	เมื่อท่านอ่านหนังสือมักมีปัญหาเกี่ยวกับการทำความเข้าใจ					
20.	ท่านคิดว่าเมื่อท่านไม่ต้องการเรียนรู้ก็ไม่ใช้ความผิดของท่าน					
21.	ท่านรู้ตัวดีว่า เมื่อไหร่ท่านต้องการที่จะเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น					
ด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ด้วยตัวเอง		-	-	-	-	-
22.	หากท่านสามารถทำความเข้าใจกับสิ่งที่ท่านต้องการเรียนรู้อย่างดีพอแล้ว ก็จะไม่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของท่านอีก					
23.	ท่านคิดว่าห้องสมุดคือสถานที่ที่น่าเบื่อ					
24.	ท่านชื่นชมบุคคลที่เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ					
25.	ท่านสามารถคิด แสวงหาวิธีการเรียนรู้ได้หลายวิธีเพื่อการเรียนรู้					

ข้อ	รายการวัดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	สิ่งใหม่ๆ					
26.	ท่านพยายามหาความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งที่ท่านกำลังเรียนรู้กับเป้าหมายระยะยาวในชีวิตของท่านเสมอ					
27.	ท่านมีความสามารถที่จะเรียนรู้ด้วยตัวเองเกือบจะทุกเรื่องที่ท่านต้องการจะเรียนรู้					
28.	ท่านรู้สึกสนุกสนานในการค้นหาคำตอบของข้อคำถามต่างๆ					
29.	ท่านชอบตอบคำถามที่มีคำตอบถูกต้องมากกว่า 1 คำตอบ					
ด้านความรักในการเรียนรู้		-	-	-	-	-
30.	ท่านมีความอยากรู้อยากเห็นเกี่ยวกับสิ่งต่างๆเสมอ					
31.	ท่านจะมีความยินดีมากเมื่อการเรียนรู้ของท่านเสร็จสิ้นลง					
32.	ท่านไม่ได้สนใจในการเรียนรู้เหมือนกับคนอื่นๆ ทั่วไป					
33.	ท่านไม่มีปัญหาใดๆ เกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้พื้นฐาน (ทักษะการฟัง การอ่าน การเขียน การจำ)					
34.	ท่านชอบทดลองสิ่งใหม่ๆ ถึงแม้ท่านจะไม่แน่ใจในผลลัพธ์ก็ตาม					
35.	ท่านไม่ชอบให้คนอื่นมาชี้ในข้อผิดพลาดที่ท่านทำอยู่					

ข้อ	รายการวัดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
36.	ท่านจะรู้สึกดีมากที่สุดเมื่อได้ทำสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ					
มีความคิดสร้างสรรค์		-	-	-	-	-
37.	ท่านชอบที่จะคิดเกี่ยวกับอนาคต					
38.	ท่านมีความพยายามค้นหาสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ได้ดีเมื่อเทียบกับผู้อื่น					
39.	ท่านคิดว่าปัญหาคือสิ่งที่ทำลายไม่ใช่สิ่งที่ทำให้ห่อถอย					
40.	ท่านสามารถที่จะทำอะไรด้วยตัวเองถ้าท่านคิดจะทำ					
41.	ท่านรู้สึกมีความสุขกับวิธีการสำรวจตรวจสอบปัญหาของท่านเสมอ					
42.	ท่านมักจะเป็นผู้นำของกลุ่มในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ					
43.	ท่านมีความสนุกสนานในการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น					
ด้านการมองอนาคตในแง่ดี		-	-	-	-	-
44.	ท่านไม่ชอบสถานการณ์การเรียนรู้ที่มีความท้าทาย					
45.	ท่านมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ					
46.	ท่านคิดว่าการเรียนรู้ คือเรื่องน่าตื่นเต้น					

ข้อ	รายการวัดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
47.	ท่านคิดว่าการเรียนรู้มีความสนุกสนาน					
48.	ท่านคิดว่าการยึดถือวิธีการเรียนรู้แบบเดิม ดีกว่าการที่จะทดลองเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ*					
49.	ท่านต้องการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้เป็นคนที่มีความเจริญเติบโตและก้าวหน้า					
50.	ท่านรับผิดชอบในการเรียนรู้ของท่านเอง ไม่มีใครรับผิดชอบแทนท่านได้					
ด้านความสามารถใช้ทักษะหาความรู้และทักษะการแก้ปัญหา		-	-	-	-	-
51.	การเรียนรู้ถึงวิธีการเรียนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับท่าน					
52.	ท่านไม่เคยคิดว่าแก่เกินไปที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ					
53.	ท่านคิดว่าการเรียนรู้สิ่งอยู่ตลอดเวลาเป็นสิ่งที่น่าเบื่อหน่าย					
54.	ท่านคิดว่าการเรียนรู้เป็นเครื่องมือในการดำเนินชีวิต					
55.	ท่านเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ หลายๆ สิ่งด้วยตัวเองตลอดเวลา					
56.	ท่านคิดว่าการเรียนรู้ไม่ได้ทำให้ชีวิตของท่านแตกต่างไปจากเดิม					
57.	ท่านมักจะเป็นผู้ที่เรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพทั้งในชั้นเรียนและ					

ข้อ	รายการวัดความพร้อมในการ เรียนรู้ด้วยตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	การเรียนรู้ด้วยตนเอง					
58.	ท่านคิดว่าผู้เรียนรู้อยู่เสมอ คือ “ผู้นำ”					

ชุดที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

ข้อ	รายการประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม	คะแนนการพิจารณา		
		ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย
		-1	0	1
ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเนื้อหาและหลักสูตร		-	-	-
1.	ความครบถ้วนของเนื้อหา			
2.	ความทันสมัยของเนื้อหา			
3.	เนื้อหาตรงต่อความต้องการ			
4.	หลักสูตรมีความเหมาะสมกับกลุ่มผู้เรียน			
5.	การได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเนื้อหา			
ความพึงพอใจด้านการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของผู้เรียนและผู้สอน		-	-	-
6.	ผู้สอนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี			
7.	ผู้สอนช่วยเหลือผู้เรียนในทุกขั้นตอน			
8.	ผู้สอนให้ความกระจ่างในข้อสงสัย			
9.	ผู้สอนมีความเป็นมิตรที่ดีต่อผู้เรียน			
10.	การประเมินผลมีความเที่ยงตรง			
11.	ผู้สอนประเมินผลอย่างเป็นธรรม			
12.	ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการประเมินผลในทุกขั้นตอน			
13.	ผู้เรียนประเมินผลได้ด้วยตนเอง			
ความพึงพอใจในด้านเนื้อหาความรู้และกิจกรรมการสอน		-	-	-
14.	มีกิจกรรมที่ทำให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในกลุ่ม			
15.	มีเนื้อหาการเรียนรู้ที่ตรงต่อความต้องการ			
16.	มีกิจกรรมที่ทำให้เข้าถึงเนื้อหาการเรียนรู้ได้ง่าย			

17.	มีกิจกรรมที่เสริมทักษะการเรียนรู้			
18.	มีกรณีตัวอย่างและการแสดงที่สื่อให้เห็นถึงการมีทัศนคติที่ดี			
ความพึงพอใจด้านอื่นๆ		-	-	-
19.	มีระบบช่วยเหลือในการเรียนที่ใช้งานง่าย			
20.	มีสื่อการเรียนการสอนช่วยให้ผู้เรียนทำความเข้าใจกับบทเรียนได้ดี			
21.	มีขั้นตอนการเรียนที่เข้าใจได้ง่าย			
22.	มีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้และทำกิจกรรมครบถ้วน			
23	สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการฝึกอบรม			

**ชุดที่ 6 แบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยสนับสนุน ปัญหา และอุปสรรค
หลังการฝึกอบรม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่อาสาเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะ
วิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย**

ส่วนคำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์งานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยของ นางสาวเอกจิตตรา ใหญ่
สว่าง
นิสิตระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
2. แบบสัมภาษณ์งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่
เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยสนับสนุน ปัญหา และอุปสรรค หลังการฝึกอบรม ในการเรียนรู้
ของตัวแทนประกันวินาศภัยเพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา
สมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย
3. เพื่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการ ผู้วิจัยหวังว่าผู้ตอบแบบสอบถามนี้จะให้ข้อมูลที่
ถูกต้องและตามความเป็นจริง ซึ่งการให้ข้อมูลในครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทั้ง
ทางตรงและทางอ้อม
4. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1: แบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาปัจจัยและปัญหา หลังการฝึกอบรม
ตอนที่ 2 : ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือชุดนี้ เป็นกรอบในการสัมภาษณ์ สำหรับผู้สอนและ กลุ่มทดลอง ที่อาสา
เข้าร่วมฝึกอบรมจำนวน 34 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
ปัจจัยสนับสนุน ปัญหา และอุปสรรค หลังการฝึกอบรม ในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อ
พัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

1. เป้าหมายที่ต้องการจากการฝึกอบรม

เหมาะสม เพราะ

.....

.....

.....

ควรปรับปรุง เพราะ

.....
.....

ถ้าควรปรับปรุง ทำอย่างไร

.....
.....

2. วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม (ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้)

เหมาะสม เพราะ

.....
.....
.....

ควรปรับปรุง เพราะ

.....
.....

ถ้าควรปรับปรุง ทำอย่างไร

.....
.....

3. ขั้นตอนการคัดเลือกผู้เรียน

เหมาะสม เพราะ

.....
.....
.....

ควรปรับปรุง เพราะ

.....
.....

ถ้าควรปรับปรุง ทำอย่างไร

.....
.....

4. คุณสมบัติของผู้สอน

เหมาะสม เพราะ

.....

.....

.....

ควรปรับปรุง เพราะ

.....

.....

ถ้าควรปรับปรุง ทำอย่างไร

.....

.....

5. หลักสูตรและเนื้อหาสาระในการฝึกอบรม

เหมาะสม เพราะ

.....

.....

.....

ควรปรับปรุง เพราะ

.....

.....

ถ้าควรปรับปรุง ทำอย่างไร

.....

.....

6. สื่อการเรียนการสอนที่ใช้ในการฝึกอบรม

เหมาะสม เพราะ

.....

.....

.....

ควรปรับปรุง เพราะ

.....

.....

ถ้าควรปรับปรุง ทำอย่างไร

.....

.....

7. กิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มที่ใช้ในการฝึกอบรม

เหมาะสม เพราะ

.....

.....

.....

ควรปรับปรุง เพราะ

.....

.....

ถ้าควรปรับปรุง ทำอย่างไร

.....

.....

8. ท่านชอบกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มใด ที่ใช้ในการฝึกอบรมมากที่สุด

เพราะอะไร

.....

.....

.....

ควรปรับปรุง เพราะ

.....

.....

.....

ถ้าควรปรับปรุง ทำอย่างไร

.....

.....

9. ท่านได้ อะไรจากกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่ม

เพราะอะไร

.....

.....

.....

ควรปรับปรุง เพราะ

.....

.....

.....

ถ้าควรปรับปรุง ทำอย่างไร

.....

.....

10. แหล่งข้อมูลความรู้

เหมาะสม เพราะ

.....

.....

.....

ควรปรับปรุง เพราะ

.....

.....

ถ้าควรปรับปรุง ทำอย่างไร

.....

.....

11. สภาพแวดล้อมของการฝึกอบรม

เหมาะสม เพราะ

.....

.....

.....

ควรปรับปรุง เพราะ

.....

ถ้าควรปรับปรุง ทำอย่างไร

.....

12. การวัดและประเมินผลในการฝึกอบรม

เหมาะสม เพราะ

.....

ควรปรับปรุง เพราะ

.....

ถ้าควรปรับปรุง ทำอย่างไร

.....

13. ปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่พบ

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ภาคผนวก จ

ดัชนีความสอดคล้องและความเที่ยงของเครื่องมือในการวิจัย

1. เครื่องมือชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงาน ด้านดูแลตัวแทนบริษัทประกันวินาศภัย เพื่อศึกษาลักษณะหน้าที่ ความรู้ ทักษะ ทศนคติและความถนัดที่จำเป็นของตัวแทนประกันวินาศภัย
2. เครื่องมือชุดที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย
3. แบบทดสอบแบบวัด แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย
 - ชุดที่ 1 แบบทดสอบสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยด้านความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ด้านความรู้เรื่องภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย
 - ชุดที่ 2 แบบวัดสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยด้านทักษะการปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย
 - ชุดที่ 3 แบบวัดสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยด้านทัศนคติและจรรยาบรรณในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย
 - ชุดที่ 4 แบบวัดความพร้อมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของตัวแทนประกันวินาศภัย
 - ชุดที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย
 - ชุดที่ 6 แบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยสนับสนุน ปัญหา และอุปสรรคหลังการฝึกอบรม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่อาสาเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย
4. โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

1. เครื่องมือชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงาน ด้านดูแลตัวแทนบริษัท
ประกันวินาศภัย เพื่อศึกษาลักษณะหน้าที่ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติและความถนัดที่จำเป็น
ของตัวแทนประกันวินาศภัย

ดัชนีความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงาน ด้านดูแลตัวแทนบริษัทประกัน
วินาศภัย เพื่อศึกษาลักษณะหน้าที่ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติและความถนัดที่จำเป็นของตัวแทน
ประกันวินาศภัย

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
1	0.86	23	1
2	1	24	1
3	0.86	25	1
4	0.72	26	1
5	1	27	0.86
6	1	28	1
7	1	29	1
8	0.86	30	1
9	1	31	1
10	1	32	1
11	0.86	33	1
12	0.86	34	1
13	1	35	1
14	0.71	36	1
15	0.57	37	1
16	1	38	1
17	1	39	0.86
18	1	40	1
19	1	41	1
20	1	42	1
21	1	43	1
22	1	44	1
รวม			0.95

2. เครื่องมือชุดที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบ หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย

ดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อกำหนดสมรรถนะและตรวจสอบหน้าที่ที่
ต้องปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัย

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
1	1	23	0.67
2	1	24	0.67
3	1	25	0.67
4	1	26	0.67
5	1	27	0.50
6	1	28	0.50
7	1	29	0.67
8	1	30	0.67
9	1	31	0.83
10	1	32	0.83
11	1	33	0.67
12	1	34	0.67
13	1	35	0.67
14	1	36	0.67
15	0.83	37	0.83
16	0.83	38	0.83
17	0.83	39	0.83
18	0.83	40	1
19	0.83	41	0.83
20	0.83	42	0.83
21	0.83	43	1
22	0.67	รวม	0.84

3. แบบทดสอบแบบวัด แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 ในโครงการการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย
 ดัชนีความสอดคล้องของ ชุดที่ 1 แบบทดสอบสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยด้าน
 ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันวินาศภัย ด้านความรู้เรื่องภาพรวมของธุรกิจ
 ประกันวินาศภัยและสรุปสาระสำคัญของการประกันวินาศภัย

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
1	1	21	1
2	1	22	1
3	1	23	1
4	1	24	1
5	1	25	1
6	1	26	1
7	1	27	1
8	1	28	1
9	1	29	1
10	1	30	1
11	1	31	1
12	1	32	1
13	1	33	1
14	1	34	1
15	1	35	1
16	1	36	1
17	1	37	1
18	1	38	1
19	1	39	1
20	1	40	1
รวม			1

ดัชนีความสอดคล้องของ ชุดที่ 2 แบบวัดสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยด้านทักษะ
การปฏิบัติในการขายและการให้คำแนะนำด้านการประกันวินาศภัย

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
1	1
2	1
3	1
4	1
5	1
6	1
7	1
8	1
9	1
10	1
รวม	1

ดัชนีความสอดคล้องของ ชุดที่ 3 แบบวัดสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยด้าน
ทัศนคติและจรรยาบรรณในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
1	1
2	1
3	1
4	1
5	1
6	1
7	1
8	1
9	1
10	1
11	1
12	1
13	1
14	1
15	1
รวม	1

ดัชนีความสอดคล้องของ ชุดที่ 4 แบบวัดความพร้อมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของตัวแทน
ประกันวินาศภัย

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
1	1	30	1
2	1	31	1
3	1	32	1
4	1	33	1
5	1	34	1
6	1	35	1
7	1	36	1
8	1	37	1
9	1	38	1
10	1	39	1
11	1	40	1
12	1	41	1
13	1	42	1
14	1	43	1
15	1	44	1
16	1	45	1
17	1	46	1
18	1	47	1
19	1	48	1
20	1	49	1
21	1	50	1
22	1	51	1
23	1	52	1
24	1	53	1
25	1	54	1
26	1	55	1
27	1	56	1

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
28	1	57	1
29	1	58	1
รวม			1

ดัชนีความสอดคล้องของ ชุดที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
1	1	13	1
2	1	14	1
3	0.86	15	1
4	1	16	0.83
5	0.86	17	1
6	1	18	1
7	1	19	1
8	1	20	1
9	1	21	1
10	1	22	1
11	1	23	1
12	1	รวม	0.98

ดัชนีความสอดคล้องของ ชุดที่ 6 แบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยสนับสนุน ปัญหา และอุปสรรค หลังการฝึกอบรม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่อาสาเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตัวแทนประกันวินาศภัย

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
1	1
2	0.86
3	0.83
4	1
5	1
6	1
7	1
8	1
9	1
10	1
11	1
12	1
13	1
รวม	0.98

ดัชนีความสอดคล้องของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าความสอดคล้อง (IOC)
1.	หลักการและเหตุผล	1
2.	แนวคิดในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	1
3.	องค์ประกอบของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ	1
4.	แผนการเรียนรู้	1
รวม		1

ภาคผนวก จ

รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม

รายชื่อผู้เข้าฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของ
ตัวแทนประกันวินาศภัย (กลุ่มทดลอง)

รายชื่อผู้เข้าฝึกอบรมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ
ของตัวแทนประกันวินาศภัย (กลุ่มทดลอง)

เลขที่	รายชื่อ
1	คุณ ศรแดง อบแสงทอง
2	คุณ สามัคคี จันทระประทีป
3	คุณ สุภาโชค รัตนตั้งตระกูล
4	คุณ วันชัย ผ่องวารณโณ
5	คุณ ณิช ศรีเฟื่องฟูง
6	คุณ วิฑิตาภรณ์ ศรีกิตติศักดิ์
7	คุณ นพพล แก้วก่อ
8	คุณ ศราวุธ ชัยสมบัติ
9	คุณ นงนุช แซ่ตั้ง
10	คุณ สมพร ศรีกิตติศักดิ์
11	คุณ ละเอียด ขำอาจ
12	คุณ พรรณี วงศ์เกิด
13	คุณ รจนา อีนคง
14	คุณ ธาริณี แก้วเขียว
15	คุณ อติศักดิ์ คลังเจริญกุล
16	คุณ วันทนา บัวรุ่ง
17	คุณ กันเขตต์ กนกชวกุล
18	คุณ วรณารถ สวัสดิ์ธนพิศุทธิ์

เลขที่	รายชื่อ
19	คุณ สรรเสริญ สุรินทร์
20	คุณ นันทนา ฐิติพานิชยางกูร
21	คุณ นิธิวัชร บรรเจิดจรัสเลิศ
22	คุณ สมชาย นิติพรพิสิฐ
23	คุณ กานต์สินี อัครสิริศักดิ์
24	คุณ จิรายุ ณะ ระนอง
25	คุณ นพวรรณ ณะ ระนอง
26	คุณ พัทธิรา ปิยะโรจนานุกูล
27	คุณ วรรณณี ผลมงคลวัฒน์
28	คุณ ประภารัตน์ อิศรวิสูตร
29	คุณ ดาริน วิชัยปะ
30	คุณ ณัฐมณ พงศ์อริยนรากร
31	คุณ วิภาภรณ์ เรืองรองรัตน
32	คุณ ศิริพร สุขจนานนท์
33	คุณ ดรุณี วัฒนสุนานนท์
34	คุณ วิจิตร พาณิชไวยวรรณ

ภาคผนวก ช

จดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. ร.ศ. ดร.วิกร ตัณฑวุฒโฒ | คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 2. รศ.ดร.วรรณิ์ แกมเกต | คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 3. ผศ.ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา | คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 4. ดร. พงษ์ธร ตันติฤทธิศักดิ์ | ผู้อำนวยการสถาบันปลูกรัก |
| 5. ดร. บุญส่ง เสริมศรีสุวรรณ | ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด
บริษัทแอล เอ็ม จีประกัน |
| 6. คุณ ปัทมาธิญา ชวัจน์ปั้นเจริญ | ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบันประกันภัยไทย |
| 7. คุณ ชูชีพ ศรีตระกูล | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการบริษัทมิตรแท้ประกันภัย |

ที่ ศร 0512.6(2771)/54-3042

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

29 กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.วิกร คั่นจาวุฑฒิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาวเอกจิตตรา ใหญ่สว่าง นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ โรงเรียน ภาควิชาการศึกษาดลอดชีวิต อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาโปรแกรม การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา และ รองศาสตราจารย์ ดร.พร ศรียมก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ใคร่ขอเชิญ ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวเพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อาชญญา รัตนอุบล)

รองคณบดี

ปฏิบัติกรแทนคณบดี

งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน

โทร. 0-2218-2681-82 ต่อ 612



บันทึกข้อความ

สำนักงาน ฝ่ายวิชาการ หลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร.82681-2 ต่อ 612

ที่ ศธ 0512.6(2771)/54- 3044

วันที่ 29 กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร. วรณี แกมเกตุ

ด้วยด้วย นางสาวเอกจิตตรา ใหญ่สว่าง นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอก
ระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนา
โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย” โดยมี ผู้ช่วย
ศาสตราจารย์ ดร.วรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา และ รองศาสตราจารย์ ดร.พร ศรียมก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้
ใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ
ต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.อาชญญา รัตนอุบล)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ หลักสูตรและการสอน



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ฝ่ายวิชาการ หลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร.82681-2 ต่อ 612

ที่ ศธ 0512.6(2771)/54-3043

วันที่ 29 กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา

ด้วยด้วย นางสาวเอกจิตตรา ใหญ่สว่าง นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอก
ระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนา
โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย” โดยมี ผู้ช่วย
ศาสตราจารย์ ดร.วรรณ ปทุมเจริญวัฒนา และ รองศาสตราจารย์ ดร.พร ศรียมก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณี
นี้ใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ
ต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.อาชญญา รัตนอุบล)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ หลักสูตรและการสอน

ที่ ศบ 0512.6(2771)/54-3041



คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

29 กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.พงษ์ธร ดันติฤทธิ์ศักดิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาวเอกจิตรา ใหญ่สว่าง นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ
โรงเรียน ภาควิชาการศึกษาดลอดชีวิต อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาโปรแกรม
การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.วรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา และ รองศาสตราจารย์ ดร.พร ศรียมก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ใคร่ขอเชิญ
ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ
ต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อาชญญา รัตนกุล)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน

โทร. 0-2218-2681-82 ต่อ 612

ที่ ศธ 0512.6(2771)/54- 3045

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

29 กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร. บุญส่ง เสริมศรีสุวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาวเอกจิตตรา ใหญ่สว่าง นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ
โรงเรียน ภาควิชาการศึกษาดลลชีวิต อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาโปรแกรม
การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.วรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา และ รองศาสตราจารย์ ดร.พร ศรียมก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้ขอเชิญ
ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ สัตว์วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ
ต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อาชญญา รัตนอุบล)

รองคณบดี

ปฏิบัติกรแทนคณบดี

งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน

โทร. 0-2218-2681-82 ต่อ 612

ที่ ศธ 0512.6(2771)/54- 3348

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

3 ตุลาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณปัทมา ชวรินทร์เจริญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาวเอกจิตรา ไชญ์สว่าง นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ โรงเรียน ภาควิชาการศึกษาดลลครชีวิต อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา และ รองศาสตราจารย์ ดร.พร ศรียมก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้สัปดาห์วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวเพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อาชญญา รัตนอุบล)

รองคณบดี

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน

โทร. 0-2218-2681-82 ต่อ 612

ที่ ศบ 0512.6(2771)/54-3040

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร 10330

2๙ กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณชูชีพ ศรีตระกูล

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาวเอกจิตตรา ไชยสว่าง นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ
โรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาโปรแกรม
การฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.วรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา และ รองศาสตราจารย์ ดร.พร ศรียมก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้ใคร่ขอเชิญ
ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ
ต่อไป และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อาชญญา รัตนอุบล)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน

โทร. 0-2218-2681-82 ต่อ 612

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวเอกจิตตรา ใหญ่สว่าง เกิดเมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2516 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เมื่อปีการศึกษา 2540 และสำเร็จการศึกษามหาบัณฑิต สาขาธุรกิจ ระหว่างประเทศ จากคณะพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ประเทศออสเตรเลีย เมื่อปี การศึกษา 2542 เข้ารับการศึกษาต่อในหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการศึกษานอกระบบ โรงเรียน ภาควิชานโยบายและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2551 ปัจจุบันทำงานเป็นผู้จัดการอาวุโส และผู้บรรยาย หลักสูตรการ ประกันวินาศภัย ฝ่ายการประกันวินาศภัย สถาบันประกันภัยไทย