

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต
ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร

AN EVALUATION ON A BASIC TRAINING COURSE OF AMERICAN
INTERNATIONAL ASSURANCE COMPANY
LIMITED IN BANGKOK

พิมพวดี ไทยทอง
PIMVADEE THAITHONG

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัย
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2547

ISBN 974-9708-99-7

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต
ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร

AN EVALUATION ON A BASIC TRAINING COURSE OF AMERICAN
INTERNATIONAL ASSURANCE COMPANY
LIMITED IN BANGKOK

พิมพ์ดี ไทยทอง
PIMVADEE THAITHONG

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2547

ISBN 974-9708-99-7

AN EVALUATION ON A BASIC TRAINING COURSE OF AMERICAN
INTERNATIONAL ASSURANCE COMPANY
LIMITED IN BANGKOK

PIMVADEE THAITHONG

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN VOCATIONAL
CURRICULUM AND INSTRUCTION
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2004

ISBN 974-9708-99-7

COPYRIGHT 2004

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐาน ด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร
นักศึกษา	นางพิมพ์วิดิ ไทยทอง
รหัสประจำตัว	45063409
ปริญญา	ครุศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษาศาสตร์
สาขาวิชา	หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
พ.ศ.	2547
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์	ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม	ดร.ทิวัดถ์ มณีโชติ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของ บริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบ CIPP (CIPP Model) ซึ่งเป็นรูปแบบที่เสนอโดย Stufflebeam and others (Daniel L. Stufflebeam) ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้ดำเนินการฝึกอบรม จำนวน 12 คน ผู้บริหาร จำนวน 138 คน วิทยากรฝึกอบรม จำนวน 10 คน และผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมที่สำเร็จตามหลักสูตรในเดือนมกราคม – มีนาคม 2547 จำนวน 61 คน เป็นจำนวน รวมทั้งสิ้น 221 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามจำนวน 3 ชุด สำหรับกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูล 4 กลุ่ม ในด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 205 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ (92.76%) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ คือ ด้านบริบท ด้านผลผลิต ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัยเบื้องต้น

1. ด้านบริบท พบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้บริหาร วิทยากรฝึกอบรม และผู้เข้ารับการฝึกอบรม ประเมินเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ โครงสร้างของหลักสูตร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรมและผู้บริหารมีความคิดเห็นว่า โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ส่วนวิทยากรฝึกอบรม และผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่า วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับ แผนนโยบายการพัฒนาบุคลากรของบริษัท มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและมากที่สุด

2. ด้านผลผลิต พบว่า ผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่สำเร็จตามหลักสูตรการฝึกอบรมของบริษัทเอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร สามารถถ่ายทอดความรู้ในเรื่องงานด้านการประกันชีวิต แก่ผู้มุ่งหวัง และบุคคลทั่วไปได้ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้บริหาร และผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม และผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมทราบวัตถุประสงค์ก่อนการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้บริหาร มีความคิดเห็นว่าวิทยากรฝึกอบรมมีวิธีการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเหมาะสม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

4. ด้านปัจจัยเบื้องต้น ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้บริหาร และผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้บริหาร และผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่า วิทยากรฝึกอบรมมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

Thesis Title	An Evaluation on a Basic Training Course of American International Assurance Company Limited in Bangkok
Student	Mrs.Pimvadee Thaithong
Student ID.	45063409
Degree	Master of Industrial Education
Program	Vocational Curriculum and Instruction
Year	2004
Thesis Advisor	Dr. Phadungchai Pupat
Thesis Co-Advisor	Dr. Tiwat Maneechote

ABSTRACT

The purpose of this study aimed to evaluate basic training course of American International Assurance Company Limited. The population comprised 12 training personnel, 130 executives, 10 lecturers, and 61 trainees who attending the training course with the total of 221. Questionnaire concerning opinion toward context, input, process, and product of basic training course of American International Assurance Company Limited was mailed and 205 respondents (92.76%) were returned. Then data were analyzed by percentage, mean, and standard deviation through SPSS for Windows.

The results revealed that :

The basic training course of American International Assurance company limited as a whole was at a high level, when considered each aspects, it was at a high level as follows (context, product, process, and input, respectively).

1. In term of context, it was found that training personnel, executives, lecturers, and trainees perceived its overall relevance at a high level. When considered each aspects, it was found that training personnel and executives of perceived the advantage of training course for the organization at a highest and high level whereas the lecturers and trainees perceived objective of the training in accordance with personnel development policy at a highest and high level as well.

2. In term of product, it was found that trainees perceived its overall relevance at a high level. In addition, trainees perceived that personnel who attended the training could transform knowledge concerning insurance to people or intended person at a high level.

3. In accordance with the aspects of process, it was found that training personnel, executives, and trainees perceived its overall relevance at a high level. When considered each aspects, it was found that training personnel and trainees perceived how to inform objective of training before at a high level, where as executives of perceived appropriateness of lecturers' transformed knowledge at a high level.

4. The aspects of input, it was found that training personnel, executives, and trainees perceived its overall relevance at a high level. When considered each aspects, it was found that training personnel, executives, and trainees perceived appropriateness knowledge of lecturers as to the training course at a high level.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.ทิวัดต์ มณีโชติ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือตรวจแก้ไข รวมทั้งให้ข้อคิดเห็นอันมีคุณค่า และมีประโยชน์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่า ยิง มาให้คำแนะนำ เสริมความรู้ความเข้าใจ และแนวทางการทำงานวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งประโยชน์ของการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ ประสบการณ์ต่าง ๆ และขอขอบคุณคณะเจ้าหน้าที่งานบัณฑิตศึกษาของสถาบันทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณท่านเลขาธิการคณบดี ท่านยุทธชัย อุดมมา และท่าน ดร.จักรพรรดิ วัฒนา ที่ให้โอกาสและสนับสนุนในการศึกษาจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาตรวจแบบสอบถาม และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานครทุกท่านที่ให้การสนับสนุนเกี่ยวกับความรู้ และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบพระคุณคุณพิมล เมฆสวัสดิ์ และคุณจรรย์ญญ เลียบโย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ และเป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณคุณสุวิมล – คุณถนัด ธนานุกุลกิจ คุณอวยชัย โกษากุล ที่สนับสนุนในด้านการศึกษาและเป็นกำลังใจให้ในทุก ๆ ด้าน เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คุณพรทิพย์ เพชรนาค คุณพรรณวดี คอมรัตน์ และคุณวิบูลย์ศิลป์ พิษขมมงคล เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ปริญาโททุกคนที่ช่วยเหลือในการทำงานวิจัยจนสำเร็จการศึกษา

ท้ายที่สุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ คุณพ่อ เป็นอย่างสูง และขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวทุกคนที่ให้การช่วยเหลือในการทำงานวิจัย เป็นกำลังใจให้ตลอดเวลา จนสำเร็จการศึกษา

พิมพ์วีดี ไทยทอง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	X
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรม.....	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	17
2.3 บริษัท เอไอเอ จำกัด ภาคประเทศไทย.....	61
2.4 หลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด.....	62
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	65
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	71
3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	71
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	71
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	74
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	76

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารและผู้เข้ารับการอบรม ที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐาน ด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร....	78
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้เข้ารับ การอบรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตร พื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร.....	80
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	116
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	116
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	118
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	120
บรรณานุกรม.....	121
ภาคผนวก.....	126
ภาคผนวก ก หนังสือราชการ.....	127
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารและผู้เข้ารับการอบรม บริษัท เอไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร.....	142
ภาคผนวก ค รายชื่อคณะกรรมการสโมสร B.T.C.	157
ประวัติผู้เขียน.....	171

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามทั้ง 4 กลุ่ม และในภาพรวม.....	79
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมิน เกี่ยวกับการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอ เอ จำกัด ตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม 4 กลุ่ม ในภาพรวม 4 ด้าน.....	81
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมิน และลำดับที่ บริบทของ โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ดำเนินการฝึกอบรม.....	83
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมิน และลำดับที่ เกี่ยวกับ ปัจจัยเบื้องต้นของ โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ดำเนินการ ฝึกอบรม.....	85
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมิน และลำดับที่ เกี่ยวกับ กระบวนการของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ดำเนินการ ฝึกอบรม.....	87
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมิน และลำดับที่ เกี่ยวกับ บริบทของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร.....	89
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมิน และลำดับที่ เกี่ยวกับ ปัจจัยเบื้องต้นของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร.....	91
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมิน และลำดับที่ เกี่ยวกับ กระบวนการของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร.....	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมิน และลำดับที่ เกี่ยวกับ บริบทของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของวิทยากร..... 95
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมิน และลำดับที่ เกี่ยวกับ บริบทของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับ การอบรม..... 97
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมิน และลำดับที่ เกี่ยวกับ ปัจจัยเบื้องต้นของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับ การอบรม..... 98
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมิน และลำดับที่ เกี่ยวกับ กระบวนการของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับ การอบรม..... 99
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมิน และลำดับที่ เกี่ยวกับ ผลผลิตของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต บริษัท เอไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับ การอบรม..... 102
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมิน และลำดับที่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวม 3 กลุ่ม ด้านบริบท..... 104
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมิน และลำดับที่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวม 3 กลุ่ม ด้านปัจจัยเบื้องต้น..... 107
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมิน และลำดับที่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวม 3 กลุ่ม ด้านกระบวนการ..... 110
4.17	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการประเมิน และลำดับที่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวม 3 กลุ่ม ด้านผลผลิต..... 114

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงการสำรวจวิเคราะห์หาความจำเป็นในการจัดฝึกอบรม.....	37
2.2 แสดงการสร้างและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม.....	42
2.3 แผนภูมิแสดงการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม.....	44
2.4 รูปแบบโครงการฝึกอบรม.....	55
2.5 รูปแบบการฝึกอบรมแบบ The Critical Events Model.....	57
2.6 รูปแบบการฝึกอบรมของ สมพงษ์ เกษมสิน.....	59

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาบุคคลเป็นกระบวนการในการเพิ่มพูน และปรับปรุงสมรรถภาพของบุคคลในด้านความรู้ ความคิด และประสบการณ์ เพื่อบุคคลนั้นมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้มากที่สุด การพัฒนาบุคคลโดยอาศัยกรรมวิธีการฝึกอบรมนั้น เป็นที่ยอมรับกันมาก เพราะเป็นกลไกที่ช่วยให้องค์กรมีลักษณะการปรับตัวตามสภาวะการณ์ทุก ๆ ด้าน อยู่ตลอดเวลา (เฉลิม ศรีผดุง. 2529 : 85-87) รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของประเทศ จะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ ที่ชี้กรอบทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะปานกลางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระยะยาว และมีการดำเนินการต่อเนื่องจากแผนพัฒนา ฉบับที่ 8 ในด้านแนวคิดที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” ในทุกมิติ อย่างเป็นองค์รวม และให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุล ทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างระบบบริหารจัดการภายในที่ดี ให้เกิดขึ้นในทุกระดับ อันจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน (Sustianable Development) ที่มี “คน” เป็นศูนย์กลางได้ อย่างแท้จริง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี. พ.ศ. 2545 – 2549. : ข)

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในปัจจุบันมีความสำคัญและจำเป็น เพราะเทคนิควิธีการทำงาน และเครื่องมือเครื่องใช้ที่แปลกใหม่เกิดขึ้นเรื่อย ๆ ตามความเจริญ และการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้หน่วยงานได้พัฒนาก้าวหน้าไปพร้อมกับกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลก ดังนั้นนโยบายและระเบียบวิธีการต่าง ๆ ในการบริหารบุคคลแต่เดิมต้องการปรับเปลี่ยนงานที่ปฏิบัติหรือบริการต่าง ๆ อาจขยายตัวมากขึ้น จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ภายใต้อำนาจหน้าที่สำคัญที่อาจดำเนินการได้นั้นคือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่เป็นกระบวนการหนึ่งในวงจรการบริหารงานที่สำคัญที่สุด นับแต่การคัดเลือกบรรจุคนเข้าทำงาน การพัฒนา การรักษาไว้ และการใช้คนให้เหมาะสมกับงาน นักบริหาร หรือผู้ทำหน้าที่ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล จึงควรตระหนักถึงกระบวนการพัฒนาเพื่อสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพสำหรับองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ และเป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงสุด โดยเฉพาะในยุคปี 2001 จึงจะต้องพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแนวคิดทัศนคติของคนในองค์กร ให้สอดคล้องกับยุคสมัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

ที่มีการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้นรวดเร็วยิ่งขึ้นถูกต้องมากขึ้น

สำหรับองค์กร ที่มีบุคลากรหลากหลายอยู่ร่วมกัน เพื่อปฏิบัติงานตามหน้าที่ตามสายงาน และสายการบังคับบัญชา การนำศักยภาพของแต่ละคนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ขึ้นอยู่กับ ความรู้ความสามารถประสบการณ์ของแต่ละบุคคลและทักษะของผู้บริหาร และในที่สุดเมื่อ ระยะเวลาเปลี่ยนแปลงผ่านไป ความก้าวหน้าทางวิชาการ การสื่อสารทางความคิดที่เป็นนวัตกรรม ใหม่ ๆ จะเข้ามาแทนที่รูปแบบ วิธีการ แนวคิด นโยบายเดิม ๆ แนวทางความต้องการของสังคม หมุนไปตามกระแสความเปลี่ยนแปลง ที่ทุกส่วนของโลกเป็นหนึ่งเดียว (กรมการพัฒนาชุมชน กองการฝึกอบรม. 2544 : 58 – 61)

การพัฒนาคนโดยการฝึกอบรม เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยป้องกันในการแก้ปัญหา การปฏิบัติงานที่ขาดคุณภาพ และช่วยปรับปรุงคุณภาพงานให้ดีขึ้น จุดประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ถูกต้องต่อองค์กร (ทองฟู ชินะโชติ. 2539 : 9) ถ้าพิจารณาอย่างกว้าง ๆ แล้ว การฝึกอบรมจะให้ประโยชน์ใน 3 ระดับ คือ ระดับพนักงาน เป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ เพื่อเพิ่มพูนคุณค่าแก่ตนเอง เป็นการลดอุบัติเหตุ หรือการทำงานที่ ผิดพลาด การทบทวนแนวคิด และทัศนคติ การเสริมสร้างทักษะและความสามารถให้สูงขึ้น ระดับ ผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เป็นการลดปัญหา และแก้ไขงานที่ผิดพลาด ลดภาระในการ ปกครองบังคับบัญชา และเสริมสร้างภาวะการณืเป็นผู้นำ และในระดับหน่วยงาน/องค์กร ทำให้ ลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน ลดความสูญเสียของวัสดุอุปกรณ์ และช่วยเพิ่มผลผลิต ทั้งทางตรง และทางอ้อม (สมชาติ กิจยรรยง. 2537 : 11-12)

ในการฝึกอบรมโครงการใดก็ตามจำเป็นต้องมีการออกแบบ และกำหนดรูปแบบการ ฝึกอบรมให้เหมาะสมกับกิจกรรมและหลักสูตร การออกแบบการฝึกอบรม จึงต้องมีการวิเคราะห์ ปัญหา และวิเคราะห์เป้าหมาย การวิเคราะห์ปัญหานั้นต้องยึดสภาพปัญหาเป็นหลักสำคัญ และ หาทางแก้ไขเฉพาะปัญหาเป็นกรณีไป ถือได้ว่ามุ่งที่สาเหตุของปัญหา และหาทางแก้ไขมากกว่า อาการของปัญหา เมื่อวิเคราะห์ปัญหาได้แล้ว ก็จะต้องเลือกเอาเฉพาะปัญหาที่เด่น ๆ น่าสนใจ ที่ ต้องการจะแก้ไข โดยวิเคราะห์ความต้องการควบคู่กับปัญหาที่เลือกได้ดังกล่าว ขั้นตอนของการ วิเคราะห์ความต้องการจะต้องพิจารณาพฤติกรรม ค่านิยม ความเชื่อ ความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ข้อจำกัดทางด้านปริมาณ และแนวทางแก้ปัญหาให้ชัดเจนจริง ๆ จึงจะตัดสินใจ ได้ว่า ควรจะออกแบบการฝึกอบรม เมื่อตัดสินใจว่าต้องแก้ปัญหาแน่นอน ขั้นต่อไปจึงต้อง กำหนดวัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เป้าหมายของการฝึกอบรม กระบวนการ ฝึกอบรม กิจกรรม ขั้นตอนวิธีการ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้ให้การฝึกอบรม การนิเทศ การ ติดตาม วัดและประเมินผล การที่จะฝึกอบรมให้กับคนกลุ่มใด โดยธรรมชาติต้องคำนึงถึงหลัก จิตวิทยาและการจัดการ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในทิศทางที่ต้องการ ส่วน การกำหนดเป้าหมายต้องรู้ว่า ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม มีพื้นฐานประสบการณ์เดิมมากน้อยแค่ไหน

ซึ่งผู้ที่เขียน โครงการฝึกอบรมควรมีข้อมูลตรงที่กล่าวนี้ แต่ในทางปฏิบัติจริงการที่จะทราบ ข้อมูลโดยละเอียดล่วงหน้านั้นเป็นเรื่องยากพอควร จึงต้องคาดคะเนบ้าง แต่การคาดคะเนก็ต้องใช้วิธี ทางวิทยาศาสตร์ และมีข้อมูลสนับสนุนพอสมควร การที่จะรู้พื้นฐานประสบการณ์เดิมของผู้ที่จะ เข้ารับการอบรม ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายนั้น อาจจะทำได้โดยการสังเกต สัมภาษณ์ สันทนา และการทดสอบเบื้องต้น ข้อมูลที่ได้จะเป็น พื้นฐานเพื่อการออกแบบกิจกรรมการฝึกอบรม ซึ่ง กิจกรรมการฝึกอบรมจะช่วยเติมเต็มในส่วนที่ ผู้เข้ารับการอบรมขาดหายไป ดังนั้น การที่จะ เพิ่มเติมส่วนที่ขาดให้ผู้รับการอบรม ผู้ออกแบบการฝึกอบรมจำเป็นต้องกำหนดคุณลักษณะ หรือ คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรมแต่ละกิจกรรม อย่างชัดเจน (วารสารการศึกษา กรมวิชาการ. 2542 : 14 – 18)

บริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร เป็นบริษัทในเครืออเมริกันอินเตอร์ เนชชั่นแนลกรุ๊ป ดำเนินธุรกิจด้านการประกันชีวิตและวินาศภัยในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกกว่า 130 ประเทศ และได้เริ่มดำเนินธุรกิจด้านการประกันชีวิตในประเทศไทย เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2481 มาจนถึงปัจจุบันเป็นเวลานานกว่า 65 ปี (วารสารไทยนิวส์ เอไอเอ. 2545 : 32)

การบริหารจัดการงานตามนโยบายของบริษัท คือการฝึกอบรมบุคลากรซึ่งเป็นพนักงาน ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และศักยภาพใน การทำงาน เพื่อประสิทธิภาพของงาน โดยมอบหมายให้ศูนย์ฝึกอบรมพนักงานของบริษัทเอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่บริหารจัดการ ดำเนินการในเรื่องฝึกอบรมพนักงานของ บริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร การดำเนิน การฝึกอบรมพนักงานเปิดอบรมตลอดทั้งปี โดยจัดอบรมอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา ตามรายงานผลการดำเนินงาน ที่ประชุมผู้บริหารของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านมา สรุปได้ว่า ผู้เข้ารับ การฝึกอบรมมีผลงานด้านการประกันชีวิตและวินาศภัย นำส่งเข้าบริษัทมีจำนวนมากขึ้น แสดงให้เห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมที่สำเร็จตามหลักสูตรการฝึกอบรม สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ ของพนักงานในนามตัวแทน ประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ได้อย่าง มี ประสิทธิภาพ

ศูนย์ฝึกอบรมเอไอเอ เขตกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่จัดอบรมให้พนักงานที่สมัครเข้ามา ปฏิบัติงานด้านการประกันชีวิต โดยมีมาตรฐานต้องผ่านการสอบ เพื่อขอรับใบอนุญาตการเป็น พนักงานของบริษัท จากกรมประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ และในขั้นต่อไป ก็คือ พนักงาน จะต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด Basic Fast (Basic Training Course) เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์การทำงาน และ ทศนคติ และอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น ยังเป็นการ สร้างคนให้มีระเบียบวินัย ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเองได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งยังเป็นการ ช่วยเหลือสังคมไทย ประกอบกับผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการ

ประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด Basic Fast (Basic Training Course) แล้ว มีความคิดเห็นว่าการจัดทำงานวิจัยเรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กร เป็นอย่างยิ่งในการที่จะตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการฝึกอบรมให้เป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย เพื่อเป็นสารสนเทศต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดฝึกอบรม ใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตร และจัดดำเนินการฝึกอบรมหลักสูตรเบื้องต้นด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรอื่นๆ ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ได้ในโอกาสต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ในด้าน

1. ด้านบริบท
2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น
3. ด้านกระบวนการ
4. ด้านผลผลิต

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินแบบ CIPP (CIPP Model) ซึ่งเป็นรูปแบบที่เสนอโดย Stufflebeam and Others (Daniel L. Stufflebeam) ซึ่งจะประเมิน 4 ด้านด้วยกันคือ

1. การประเมินด้านบริบท (Context Evaluation) เกี่ยวกับความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ของโครงการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ โครงสร้างของหลักสูตรการฝึกอบรม ความสอดคล้องระหว่างโครงการ นโยบาย และความต้องการจำเป็น

2. การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) เกี่ยวกับความเหมาะสมในด้านคุณสมบัติของวิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม อุปกรณ์การฝึกอบรม การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ฝึกอบรม และระยะเวลาในการฝึกอบรม

3. การประเมินด้านกระบวนการ (Process Evaluation) เกี่ยวกับความเหมาะสมในการดำเนินการฝึกอบรม การวัดและประเมินผลระหว่างการฝึกอบรม และความเหมาะสมของเครื่องมือในการฝึกอบรม

4. การประเมินด้านผลผลิต (Product Evaluation) เกี่ยวกับการประเมินความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับจากการอบรม ที่สำเร็จตามหลักสูตร ในเดือนมกราคม – มีนาคม 2547 ได้แก่ ความรู้ที่ได้รับหลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้น และการนำความรู้ความสามารถไปใช้ในการปฏิบัติงาน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหาร และผู้เข้ารับการอบรม ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี จำนวน 205 คน ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม	10 คน
กลุ่มที่ 2 ผู้บริหารกลุ่ม 17 โซนอี	130 คน
กลุ่มที่ 3 วิทยากรฝึกอบรม	9 คน
กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม	56 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านบริบท
2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น
3. ด้านกระบวนการ
4. ด้านผลผลิต

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. การประเมิน หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์รวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกต่าง ๆ ในการดำเนินงานโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ. จำกัด

2. การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด หมายถึง การประเมินด้านบริบท (Context Evaluation) ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) ด้านกระบวนการ (Process Evaluation) และด้านผลผลิต (Product Evaluation)

3. การประเมินด้านบริบท (Context Evaluation) หมายถึง การประเมินความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ของโครงการฝึกอบรม เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และโครงสร้างของหลักสูตร การฝึกอบรม นอกจากนี้ ยังประเมินความสอดคล้องระหว่างโครงการกับนโยบาย และความ ต้องการจำเป็น

4. การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) หมายถึง การประเมินความเหมาะสมในด้านการเป็นวิทยากร คุณลักษณะของวิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม อุปกรณ์การฝึกอบรม การจัด สิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรม และระยะเวลาในการฝึกอบรม

5. การประเมินด้านกระบวนการ (Process Evaluation) หมายถึง การประเมินความเหมาะสมในการดำเนินการฝึกอบรม การวัดผลและประเมินผลระหว่างฝึกอบรม และความเหมาะสมของเครื่องมือในการฝึกอบรม

6. การประเมินด้านผลผลิต (Product Evaluation) หมายถึง การประเมินความรู้ ความสามารถของผู้เข้ารับจากการอบรม ที่สำเร็จตามหลักสูตร ในเดือนมกราคม – มีนาคม 2547 ได้แก่ ความรู้ที่ได้รับหลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้น การนำความรู้ความสามารถไปใช้ ในการ ปฏิบัติงานตามหลักสูตรการฝึกอบรมของบริษัท และความพึงพอใจต่อโครงการ

7. ผู้ดำเนินการฝึกอบรม หมายถึง ผู้บริหารของบริษัทที่ได้รับมอบหมายให้เป็น ผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม ได้แก่ ผู้จัดเตรียมเอกสาร ผู้รับลงทะเบียน ฝ่ายจัดการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านพิธีการ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านอาคารสถานที่ ซึ่งเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด ปี พ.ศ. 2547 เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี

8. วิทยากรฝึกอบรม หมายถึง ผู้บริหารของบริษัทที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงาน ด้านการประกันชีวิต มีศิลปะในการพูด และมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์ในการฝึกอบรมตามเนื้อหาวิชาตามหลักสูตรการฝึกอบรมของบริษัท

9. ผู้เข้ารับการอบรม หมายถึง พนักงาน ของบริษัท เอไอเอ จำกัด ที่เข้าใหม่ และ บริษัทกำหนดให้เข้าอบรมหลักสูตรพื้นฐานการประกันชีวิต ตามหลักสูตรการฝึกอบรมหลักสูตร พื้นฐานด้านการประกันชีวิต ในเดือนมกราคม – มีนาคม พ.ศ. 2547

10. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารหน่วย ผู้จัดการหน่วย ผู้จัดการภาค ผู้จัดการภาคอาวุโส และผู้อำนวยการภาค ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี

11. โครงการ หมายถึง โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด ปี พ.ศ. 2547 เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี

12. บริษัท เอไอเอ จำกัด กลุ่ม 17 โซนอี หมายถึง หน่วยปฏิบัติงานด้านการประกันชีวิต ของบริษัทที่มีหน้าที่ทางด้านการขายและฝึกอบรมพนักงานที่เป็นตัวแทนของบริษัท เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 138 หน่วย ดังนี้

1. หน่วยปฏิบัติงานอาคารชาเตอร์สแควร์ เลขที่ 152 อาคารชาเตอร์สแควร์ ถนนสาทรเหนือ เขตบางรัก กรุงเทพฯ	จำนวน	34 หน่วย
2. หน่วยปฏิบัติงานอาคารจีวีเอรี เลขที่ 138 ถนนนเรศ เขตบางรัก กรุงเทพฯ	จำนวน	61 หน่วย
3. หน่วยปฏิบัติงานอาคารเอไอจีทาวเวอร์ เลขที่ 182 ถนนสุรวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ	จำนวน	7 หน่วย
4. หน่วยปฏิบัติงานอาคารเอไอซี ทาวเวอร์ เลขที่ 138 ถนนสาทรเหนือ แขวงยานนาวา เขตบางรัก กรุงเทพฯ	จำนวน	21 หน่วย
5. หน่วยปฏิบัติงานอาคารศุภาคาร เลขที่ 723 ถนนเจริญนคร แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน กรุงเทพฯ	จำนวน	7 หน่วย
6. หน่วยปฏิบัติงานอาคาร S and B (SAB) เลขที่ 302 ถนนสีลม แขวงสุริวงค์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ	จำนวน	8 หน่วย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน โดยนำเสนอตามรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรม
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
- 2.3 บริษัท เอไอเอ จำกัด ภาคประเทศไทย
- 2.4 หลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรม

2.1.1 ความหมายของการประเมินโครงการ

ความหมายของการประเมินโครงการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังต่อไปนี้

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2536 : 1) กล่าวว่า การประเมินโครงการ มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Project Evaluation คำว่า Project แปลว่าโครงการ ส่วน Evaluation แปลว่าการประเมินค่า หรือการประเมินผล ส่วนโครงการนั้น หมายถึงกิจกรรมที่จัดทำขึ้นด้วยวัตถุประสงค์บางประการ เพื่อมุ่งว่าเมื่อจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ หรือขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้แล้ว จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ประชุม รอดประเสริฐ (2529 : 72-73) กล่าวว่า การประเมินตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Evaluation ซึ่งหมายถึง กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการตัดสินใจดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนคำว่าโครงการ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Project ซึ่งหมายถึง ระบบการปฏิบัติงานด้วยกิจกรรม และรายละเอียดต่างๆ ของการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

สุขุม มูลเมือง (2530 : 5) กล่าวว่า การประเมินโครงการประกอบด้วยคำ 2 คำ คือ การประเมิน และโครงการ คำแรกคือการประเมิน หมายถึง กระบวนการที่กระทำอย่างมีระบบ เพื่อประเมินและวัดปัจจัยที่นำเข้าจริง กระบวนการ ผลผลิต และการดำเนินการที่ได้กำหนดไว้ เพื่อดำเนินการตามโปรแกรมหรือนโยบาย เพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่คุณคาดหวังไว้ ส่วนโครงการ หมายถึง การรวมบุคลากร ทรัพยากรทางกายภาพ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อสนองความต้องการและการแก้ไขปัญหา

ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524 : 59) กล่าวว่า การประเมินโครงการ หมายถึง การประเมิน เพื่อบ่งชี้ถึงจุดเด่นจุดด้อยของโครงการ แผนงาน และกระบวนการ ตลอดจนผลสัมฤทธิ์ของโครงการ นั้นๆ

นิศา ชูโต (2531 : 9) กล่าวว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กิจกรรมการเก็บรวบรวม ข้อมูล การวิเคราะห์ ความหมายข้อเท็จจริง เกี่ยวกับความต้องการหาแนวทาง วิธีการปรับปรุง วิชาการจัดการเกี่ยวกับโครงการ และหาผลที่แน่ใจว่าเกิดจากโครงการ เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพ และประสิทธิภาพของโครงการให้ดียิ่งขึ้น

ประชุม รอดประเสริฐ (2529 : 73) กล่าวว่า การประเมินโครงการ หมายถึงกระบวนการ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และพิจารณาบ่งชี้ให้ทราบถึงจุดเด่น หรือจุดด้อย ของโครงการอย่างมีระบบ และตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้น เพื่อดำเนินการต่อไปหรือจะยุติการดำเนินการ โครงการนั้น

จากความหมายของคำว่า การประเมินโครงการ การประเมินโครงการดังที่กล่าวมาแล้วนั้น สรุปเป็นความหมายการประเมินโครงการฝึกอบรมในงานวิจัยนี้ได้ว่า หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ที่กระทำต่อเนื่ออย่างมีระบบ เพื่อการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลในการตัดสินใจและวัดปัจจัยที่นำเข้าจริง กระบวนการ และผลผลิต ที่ได้จากการฝึกอบรม เพื่อพิจารณาข้อดี ข้อบกพร่อง ผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร และการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนา แก้ไขการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์กร ได้เป็นอย่างดี

2.1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการ

โดยหลักทั่วไป จะต้องพัฒนามาจากความต้องการหรือความสนใจของบุคคลหรือองค์กร ในการดำเนินงานประเมินโครงการฝึกอบรม เพื่อบุคคลหรือองค์กรควรมีจุดมุ่งหมายทั่วไป เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะผู้บริหาร เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ควรมีจุดประสงค์เฉพาะของการประเมินโครงการฝึกอบรมพอสรุปได้ดังนี้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524 : 60-64) กล่าวว่า

1) เพื่อประเมินความสอดคล้องระหว่างเป้าหมาย และจุดมุ่งหมายของโครงการกับ หลักการและเหตุผล ความต้องการ ตลอดจนปรัชญาอันควรเป็นแหล่งที่มาของเป้าหมาย และ จุดมุ่งหมายของโครงการ

2) เพื่อประเมินความเหมาะสมของทรัพยากร หรือปัจจัยเบื้องต้นที่มีอยู่ ได้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งบประมาณ บุคลากร อาคารสถานที่ เวลา และหลักสูตรกับแผนงานโครงการ ฝึกอบรม ว่ามีโอกาสรบรรลุจุดมุ่งหมายเพียงใด

3) เพื่อประเมินความเหมาะสมของการนำแผนงานฝึกอบรมไปปฏิบัติจริง โดยศึกษา ถึงจุดเด่น จุดด้อยของการดำเนินการฝึกอบรม ซึ่งได้แก่ วิธีดำเนินการประชุมและกิจกรรมต่าง ๆ

4) เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ซึ่งเป็นการประเมินผลผลิตของโครงการ ซึ่งบ่งชี้ว่าโครงการได้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด

การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการฝึกอบรม ต้องเริ่มต้นด้วยการระบุให้ได้ว่าใคร หรือองค์การใดบ้าง ที่มีความสำคัญต่อโครงการฝึกอบรม ขึ้นต่อไปก็บ่งชี้ได้ว่าบุคคลหรือองค์การที่มีความสำคัญนั้นต้องตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการนี้ในแง่ใดบ้าง และการตัดสินใจนี้ต้องการข่าวสารจากผลการประเมินอะไรบ้าง จากคำตอบเหล่านี้ก็ประมวลเขียนเป็นจุดมุ่งหมายของการประเมินโครงการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม

2.1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินโครงการ

โครงการเป็นแผนงานที่จัดทำขึ้นอย่างมีระบบ เพื่อใช้ในปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ละโครงการสามารถประสบความสำเร็จ หรือบรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพได้ ต้องขึ้นอยู่กับการบริหารโครงการมีคุณภาพ ซึ่งการบริหารโครงการจะประกอบด้วยส่วนที่สำคัญ 3 ประการ คือ การวางแผนโครงการ การนำโครงการไปใช้ และการประเมินโครงการ

ประชุม รอดประเสริฐ (2529 : 75) ได้สรุปความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินโครงการมีดังนี้ คือ

- 1) การประเมินโครงการ จะช่วยทำให้การกำหนดวัตถุประสงค์ และมาตรฐานของการประเมินมีความชัดเจนขึ้น
- 2) การประเมินโครงการ ช่วยให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่า หรือเกิดประโยชน์สูงสุด
- 3) การประเมินโครงการช่วยให้แผนงานดำเนินไปด้วยดี และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้
- 4) การประเมินโครงการมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหา อันเกิดจากผลกระทบของโครงการ และทำให้โครงการเกิดความเสียหายน้อยลง
- 5) การประเมินโครงการมีส่วนช่วยอย่างสำคัญในการควบคุมคุณภาพของงาน
- 6) การประเมินโครงการมีส่วนช่วยในการสร้างขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน
- 7) การประเมินโครงการช่วยในการตัดสินใจในการบริหารโครงการ

2.1.4 ประเภทของการประเมินโครงการ

สมบัติ สุวรรณพิทักษ์ (2531 : 45-47) กล่าวว่า ประเภทของการประเมินโครงการสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ

2.1.4.1 การประเมินก่อนการดำเนินงาน เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดและเลือกทำโครงการ ซึ่งจะใช้การพิจารณาต่อไปนี้

1) ความเหมาะสมของการทำโครงการ ประกอบด้วย การศึกษาวิเคราะห์ปัญหา ความจำเป็นของการทำโครงการ และการศึกษาความเป็นไปได้ โดยการพิจารณาความเป็นไปได้ ในทางเทคนิควิชาการ ความพร้อมในการบริหารโครงการ ความพร้อมในด้านงบประมาณสนับสนุน เป็นต้น

2) การวิเคราะห์ผลตอบแทนของโครงการ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และผลกำไร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายกับประสิทธิผล ซึ่งเป็นการพิจารณาว่าการจัดทำโครงการนั้น จะให้ผลคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ ซึ่งเป็นการพิจารณาโครงการในแง่ของเศรษฐกิจ

2.1.4.2 การประเมินในระหว่างการดำเนินงาน เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลา ของการปฏิบัติงานโครงการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่ กำหนดหรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง การประเมินโครงการแบบนี้ จึงเป็นหน้าที่ของ ผู้รับผิดชอบโครงการที่จะต้องหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานโครงการ จึงเรียก การประเมินนี้ว่าการประเมินเพื่อการปรับปรุงหรือการประเมินผลย่อย

2.1.4.3 การประเมินหลังการดำเนินงาน เป็นการประเมินที่จัดทำขึ้นเมื่อการปฏิบัติงาน โครงการได้เสร็จสิ้นแล้ว การประเมินนี้จะพิจารณาตอบคำถามในเรื่องต่อไปนี้

1) การดำเนินงานของโครงการ สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้เพียงใด สำเร็จตามที่คาดหวังไว้เพียงใด ซึ่งเป็นการพิจารณาผลิตผลของโครงการ

2) เป็นการตรวจสอบผลพลอยได้อีกอย่างอื่น นอกเหนือจากที่ระบุไว้ใน วัตถุประสงค์ ซึ่งเรียกว่าเป็นการศึกษาผลกระทบของโครงการทั้งทางด้านดีและไม่ดี เช่น ผลกระทบ ที่มีต่อสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ความเชื่อ ค่านิยม และการปรับปรุงคุณภาพชีวิต

3) เป็นการสรุปผลรวมของการดำเนินงานของโครงการว่า วัตถุประสงค์ของ โครงการเป็นเช่นไร ทรัพยากรในโครงการเป็นอย่างไร การดำเนินงานโครงการได้ผลอย่างไร มีความสำเร็จ และความล้มเหลวเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร หากมีการดำเนินงาน ในช่วงต่อไป มีความจำเป็นต้องแก้ไขปรับปรุงในส่วนใด โดยการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ ประเมินไว้แล้วตั้งแต่เริ่มดำเนินการงานโครงการ จนถึงสิ้นสุดโครงการ ซึ่งผู้ที่ทำการประเมิน เป็นผู้ปฏิบัติงานโครงการ หรือนักประเมินจากภายนอกก็ได้

2.1.5 กระบวนการประเมินโครงการฝึกอบรม

การประเมินโครงการอย่างเป็นระบบ จะต้องอาศัยกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน กระบวนการประเมินโครงการฝึกอบรมมีขั้นตอนที่สำคัญตามที่ผู้รู้ได้กล่าวไว้ ดังนี้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524 : 65-66) กล่าวว่า กระบวนการประเมินโครงการฝึกอบรม มี ขั้นตอนที่สำคัญ คือ

2.1.5.1 ศึกษาและวิเคราะห์โครงการฝึกอบรมที่กำลังจะประเมิน การได้รู้จักโครงการที่จะประเมินมากเท่าใด ก็เพิ่มโอกาสที่จะทำให้การประเมินนั้นตรงเป้าหมายมากยิ่งขึ้นเท่านั้น การศึกษาโครงการฝึกอบรม ควรศึกษาในรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) หลักการและเหตุผล ตลอดจนปรัชญาของโครงการฝึกอบรมคืออะไร
- 2) ธรรมชาติของโครงการฝึกอบรมเป็นโครงการทดลอง หรือโครงการประจำสัปดาห์ทอดกัณมา
- 3) ลักษณะของโครงการฝึกอบรม เป็นแบบสัมมนาประชุมปฏิบัติการ อบรม หรือประชุมแบบชิมโปเซียม
- 4) เป้าหมายของโครงการฝึกอบรมคืออะไร
- 5) วัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมคืออะไร
- 6) บุคลากรมีมากน้อยเพียงใด
- 7) เนื้อหาในโครงการฝึกอบรมมีอะไรบ้าง
- 8) การฝึกอบรมใช้วิธีใด มีกิจกรรมและขั้นตอนอย่างไร
- 9) วัสดุอุปกรณ์มีอะไรบ้าง
- 10) กำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการตัดสินคุณค่าของโครงการฝึกอบรมไว้หรือไม่หากมีเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้คืออะไร

2.1.5.2 กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการฝึกอบรม โดยมีลำดับขั้นตอนในการตั้งวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการฝึกอบรม ดังนี้

- 1) ระบุบุคคลหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกับโครงการฝึกอบรม
- 2) ระบุเรื่องราวหรือข่าวสาร ที่บุคคลหรือองค์การต้องการจากการประเมิน เพื่อประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม
- 3) สรุปเป็นวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการฝึกอบรม โดยทั่วไป วัตถุประสงค์จะบ่งชี้ธรรมชาติของการประเมิน บางกรณีสนใจเฉพาะผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ซึ่งเป็นการประเมินแบบรวมสรุป ตามปกติการประเมินโครงการฝึกอบรม จะประเมินทั้งแบบประเมินความก้าวหน้าและประเมินแบบรวมสรุป

2.1.5.3 การออกแบบประเมินโครงการฝึกอบรม เป็นการกำหนดรูปแบบหรือวิธีที่ใช้ในการประเมินโครงการ การออกแบบประเมินจะต้องพิจารณาว่าประเมินอย่างไร จึงจะได้ผล ถูกต้องตามสภาพความเป็นจริง ทันสมัย ครอบคลุมและสนองตอบตามต้องการได้มากที่สุด

2.1.6 รูปแบบการประเมินโครงการ

ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาว่าประเมินอย่างไร จึงทำให้ได้ผลถูกต้องตามสภาพความเป็นจริง ครอบคลุมและสนองตอบตามต้องการที่จะใช้ ผลการประเมินประกอบการตัดสินใจ พร้อมทั้งผลการประเมินต้องได้ทันเวลาด้วย จากการวิเคราะห์รายงานการประเมินทั้งหลาย ปรากฏเป็นแบบประเมิน 3 รูปแบบดังนี้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524 : 34-38) กล่าวว่า

2.1.6.1 แบบประเมินเชิงสำรวจ เป็นแบบประเมินเพื่อสำรวจสิ่งต่าง ๆ การวิเคราะห์เอกสาร เป็นวิธีการที่ใช้ในการประเมินตามแนวการสำรวจความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้อง จุดอ่อนของการใช้แบบประเมินเชิงสำรวจ คือ ผลการประเมินค่อนข้างมีความเป็นปรนัยต่ำ ซึ่งผลการประเมินเป็นที่น่าสงสัย

2.1.6.2 แบบประเมินเชิงทดลอง เป็นแบบประเมินโดยอาศัยการทดลองในการวิจัยแบบทดลอง แบบการทดลองที่นิยมใช้กันมากเป็นแบบกลุ่มเดียวแล้วศึกษาผลที่เกิดขึ้น โดยการเปรียบเทียบผลที่ได้จากการวัดก่อนและหลัง การทดลองที่มีกลุ่มทดลองเพียงกลุ่มเดียว มีโอกาสทดลองเพียงชั่วระยะเดียว มีจุดอ่อนค่อนข้างมาก ยังเป็นการทดลองเกี่ยวกับคนแล้วไม่อาจควบคุมพฤติกรรมของผู้รับการทดลองได้ตลอดเวลา

2.1.6.3 แบบประเมินตามโมเดลการประเมิน เป็นแบบประเมินที่นักประเมินพัฒนาโมเดลการประเมินนั่นเอง ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้ทิศทางว่าการประเมินจะเกี่ยวข้องกับอะไรบ้าง ผู้ประเมินต้องทำอะไรก่อนและหลัง ในการเลือกโมเดลในการประเมิน นักวิชาการได้เสนอแนะเป็นกรอบความคิดหลายโมเดล ซึ่งส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน โดยพยายามทำให้การประเมินเป็นระบบ โดยอาศัยคุณลักษณะของระบบที่ประกอบด้วยปัจจัย กระบวนการ และผลผลิต เป็นแกนในการนำเสนอโมเดล ซึ่งรูปแบบการประเมินผลโครงการ มีดังนี้

1) รูปแบบการประเมินของ Tyler

สุขุม มูลเมือง (2530:46) กล่าวว่า แนวการประเมินผลตามรูปแบบของ Tyler จะเน้นความสำคัญของการประเมิน โดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก สิ่งที่สำคัญในการประเมินผลก็คือผลผลิตของโครงการ ถ้าหากผลผลิตเป็นไปตามวัตถุประสงค์ก็ประเมินได้ว่า โครงการนั้นสัมฤทธิ์ผลตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้แต่แรก การประเมินผลตามรูปแบบนี้ จะเหมาะสมกับโครงการเรียนการสอน หรือการฝึกอบรม หรือโครงการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ หรือที่เรียกว่า Summative Evaluation

2) รูปแบบการประเมินของ Alkin

สมคิด พรหมจ้อย (2542:46) กล่าวว่า แนวการประเมินผลตามรูปแบบของ Alkin มีจุดเน้นของการประเมินเพื่อตัดสินใจ เป็นกระบวนการกำหนดขอบเขตของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การเลือกข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การจัดทำรายงานสรุปให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของโครงการ องค์ประกอบของการประเมินตามแนวความคิดนี้มีเรื่องต่างๆ 5 ด้าน คือ การประเมินระบบ (System Assessment) การประเมินการวางแผนโครงการ (Program Planning) การประเมินการนำไปใช้หรือการดำเนินโครงการ (Program Implementation) การประเมินเพื่อปรับปรุงโครงการ (Program Improvement) และการประเมินเพื่อการยอมรับโครงการ (Program Certification)

3) รูปแบบการประเมินของ Provus

เขาวดี รามชัยกุล วิบูลย์ศรี (2542:52) กล่าวว่า แนวการประเมินผลตามรูปแบบการประเมินของ Provus ให้นิยามความหมายของการประเมินผล คือ การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและการค้นหาช่องว่างระหว่างภาวะที่เป็นจริงกับกฎเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เพื่อใช้ภาวะดังกล่าวนี้เป็นตัวชี้ หรือระบุข้อบกพร่องของกิจกรรม หรือโครงการใด ๆ ขั้นตอนการประเมินงานหรือกิจกรรมใด ๆ นั้น Provus ถือว่าการประเมินเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินควบคู่ไปกับโครงการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การออกแบบโครงการ คือการกำหนดปัจจัยการดำเนินงาน ขั้นที่ 2 การเตรียมพร้อมเป็นการนำปัจจัยที่ทำให้เกิดการดำเนินงานเข้าสู่กระบวนการ ขั้นที่ 3 กระบวนการที่ใช้เพื่อการดำเนินงาน ขั้นที่ 4 ผลผลิต และขั้นที่ 5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการลงทุน

4) รูปแบบการประเมินของ Scriven

แนวการประเมินผลตามรูปแบบของ Michael Scriven ให้ความหมายของการประเมิน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติตามระดับของเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้ยังกล่าวถึงหน้าที่การประเมินว่ามี 2 ระดับ คือ (1) ระดับวิธีการเน้นจุดมุ่งหมายของการประเมินเพื่อตัดสินใจคุณค่า (2) ระดับการนำไปใช้ เน้นเรื่องบทบาทของการประเมิน เพื่อการนำ ข้อมูลมาใช้ที่เหมาะสม จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการประเมินมี 2 ประการ คือ (1) การประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) เป็นการประเมินระหว่างที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงโครงการให้ดีขึ้น เพราะการประเมินจะช่วยให้ข้อมูลย้อนกลับ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนา (2) การประเมินผลสรุป (Summative Evaluation) เป็นการประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ มีจุดมุ่งหมายเพื่อตัดสินใจคุณค่าของโครงการ ตลอดจนค้นหาสิ่งที่ดีของโครงการ เพื่อนำไปใช้กับสถานการณ์อื่นที่คล้ายคลึงกันต่อไป

5) รูปแบบการประเมินของ Stake

ขนิษฐา วิทยานูมาศ และณัฐภา สรรพศรี (2540 : 177) กล่าวว่า แนวการประเมินผลตามรูปแบบของ Stake นั้น Robert E. Stake ได้พัฒนารูปแบบการประเมิน โดยใช้แนวคิดของครอนบาค และสโครเวน เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติรูปแบบการประเมิน ตามความคิดของสเติ้ค หมายถึง เป็นการบรรยายและตัดสินคุณค่าของโครงการ ซึ่งเน้นเรื่อง การบรรยาย สิ่งที่จะถูกประเมินโดยอาศัยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในการตัดสินคุณค่า

สเติ้ค ได้เสนอรูปแบบการประเมินที่เรียกว่า Countenance Model ซึ่งตามโครงสร้างของรูปแบบนี้ ได้จำแนกข้อมูลการประเมินออกเป็น 2 ส่วน คือ เมตริกซ์บรรยาย (Descriptive Matrix) และเมตริกซ์การตัดสินคุณค่า (Judgement Matrix) และเสนอว่าก่อนบรรยายหรือตัดสินคุณค่าของโครงการใด ๆ นักประเมินผลควรทำการวิเคราะห์หลักการและเหตุผลของโครงการนั้น ๆ ด้วยการประเมินโครงการตามแนวคิดของสเติ้ค ผู้ประเมินจะต้องรวบรวมข้อมูลที่แท้จริงให้ได้ เนื่องจากแหล่งข้อมูลมีมากมาย และวิธีการเก็บข้อมูลก็มีหลายวิธี ข้อมูลที่ต้องการ คือ ข้อมูลที่นำมาเพื่อใช้อธิบายและตัดสินใจ ตามรูปแบบการประเมินนี้ได้จำแนกสิ่งที่จะต้องพิจารณาในการประเมินออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) สิ่งนำหรือปัจจัยเบื้องต้น (Antecedents) หมายถึง เป็นสภาพที่มีอยู่ก่อน เงื่อนไขหรือปัจจัยในการดำเนินโครงการ (2) กระบวนการหรือการปฏิบัติ (Transaction) หมายถึง กิจกรรมดำเนินตามกิจกรรมที่ปฏิบัติ เป็นผลสำเร็จของการจัดกระทำงาน (3) ผลลัพธ์หรือผลการดำเนินงาน (Outcome) หมายถึง ผลผลิตที่ได้จากโครงการ

6) รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick

แนวการประเมินผลตามรูปแบบของ Donald L. Kirkpatrick แห่งมหาวิทยาลัยวิสคอนซิน สหรัฐอเมริกา เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการประเมินผลการฝึกอบรมนั้น เป็นการช่วยเหลือบุคลากร ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการฝึกอบรมใด ๆ ควรจะจัดให้มีการประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งถือเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้รู้ว่าการจัด โปรแกรมการฝึกอบรม มีประสิทธิผลเพียงใด เคอร์คแพทริกได้เสนอแนวความคิดในการประเมินผลการฝึกอบรม ว่าควรจะต้องเก็บข้อมูล 4 ระดับ ดังนี้ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2543 : 87)

ระดับ	คำถาม
1. ปฏิกริยา (Reaction)	ผู้เข้าร่วมพอใจในโครงการหรือไม่
2. การเรียนรู้ (Learning)	ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้อะไรจากโครงการ
3. พฤติกรรม (Behavior)	ผู้เข้าร่วมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ตนได้รับการเรียนรู้หรือไม่
4. ผล (Results)	การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมีผลในเชิงบวกต่อองค์กรหรือไม่

7) รูปแบบการประเมินแบบ Bele

ตัวแบบระบบ Bele ซึ่ง Stephanie Jackson และ Mary Jo Kulp เสนอว่า การประเมินผลโครงการฝึกอบรมควรมุ่งไปที่ผลลัพธ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (1) ผลลัพธ์ทางปฏิกิริยา (Reaction Outcomes) เป็นการศึกษาทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อโครงการทั้งหมด (2) ผลลัพธ์ทางความสามารถ (Capability Outcomes) เป็นการศึกษาว่าผู้เข้าร่วมโครงการคาดหวังว่าจะรู้ จะคิด จะทำ หรือจะสร้างอะไรหลังจากโครงการสิ้นสุดลง (3) ผลลัพธ์ทางการประยุกต์ (Application Outcomes) (4) ผลลัพธ์ทางด้านความคุ้มค่า (Worth Outcomes) เป็นการศึกษาผลลัพธ์ที่สำคัญที่สุดของโครงการ เพราะแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของโครงการเมื่อเปรียบเทียบกับทุน สุชาติ ประดิษฐ์รัฐสินธุ์ (2543 : 90-91, 95)

8) รูปแบบการประเมินแบบ Ipo

ตัวแบบ Ipo ซึ่งเป็นตัวแบบที่บริษัทไอบีเอ็ม (IBM) ได้นำมาใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อช่วยให้ผู้ที่ทำการตัดสินใจ สามารถเลือกชุดโครงการที่จะทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ และช่วยให้สามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หรือการปรับปรุงการออกแบบการฝึกอบรม เนื้อหาสาระ และการจัดส่งการดำเนินการ และที่สำคัญที่สุด ช่วยสามารถบอกให้ทราบว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ความรู้และทักษะตามที่ต้องการหรือไม่

9) รูปแบบการประเมิน Stufflebeam

การประเมินผลตามรูปแบบของ Daniel L. Stufflebeam และคณะ แห่งมหาวิทยาลัยรัฐ โอไฮโอ สหรัฐอเมริกา ซึ่งได้รับความสนใจจากนักประเมินผลเป็นอย่างมาก ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินที่เรียกว่า ซิปป์โมเดล (CIPP Model) เป็นการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง โดยมีจุดเน้นที่สำคัญ คือใช้ควบคู่กับการบริหารโครงการ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา วัตถุประสงค์ของการประเมินก็คือการให้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ คำว่า CIPP เป็นคำที่ย่อมาจาก Context Input Process และ Product สตีฟเฟิลบีมให้ความหมายว่า การประเมินเป็นกระบวนการของการบรรยาย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำ ข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ การประเมินสภาพแวดล้อมหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation) การประเมินปัจจัยนำเข้า หรือปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) และการประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524 : 66-68) ได้สรุปรายละเอียดการประเมินแบบจำลอง CIPP ไว้ดังนี้

1. การประเมินด้านสถานะแวดล้อม เป็นการประเมินความต้องการ ปัญหา อุปสรรค อันจะนำไปสู่การตั้งจุดมุ่งหมายที่เหมาะสมของโครงการ
2. การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น เป็นการตรวจสอบความพร้อมของปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ บุคลากร อาคารสถานที่ งบประมาณ ซึ่งจะนำไปสู่แผนการจัดโครงการที่เหมาะสมที่สุด
3. การประเมินด้านกระบวนการ เป็นการประเมินเพื่อหาจุดเด่น และจุดด้อยของแนวทางที่เลือกใช้โดยเฉพาะกระบวนการบริหารโครงการ และกระบวนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ หลังจาก นำแผนการไปปฏิบัติจริง เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขวิธีการต่าง ๆ ให้เหมาะสม ในขณะที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่
4. การประเมินผลผลิต เป็นการตัดสินคุณค่าผลผลิตของโครงการด้านปริมาณและคุณภาพ ซึ่งจะบ่งชี้การดำเนินโครงการบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด ผลจากการประเมินช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจว่าควรที่จะคงไว้ ปรับปรุง หรือล้มเลิกโครงการ

จากรูปแบบการประเมินผลโครงการ มีหลากหลายรูปแบบ ตามจุดมุ่งหมายการใช้ในการประเมินที่ต่างกัน ล้วนมีจุดเด่นจุดด้อยและข้อจำกัดในการนำไปใช้ไม่เหมือนกัน ดังนั้นการประเมินโครงการหนึ่ง ๆ จึงไม่ควรยึดติดกับรูปแบบใด รูปแบบหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่ต้องพิจารณาถึงสภาพแวดล้อม และวัตถุประสงค์ของโครงการ รวมทั้งองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องการใช้รูปแบบนั้น ๆ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งการประเมินโครงการที่ดีจะต้องเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ และมีการบูรณาการทุกรูปแบบเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นการประเมินผลโครงการที่สมบูรณ์

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

2.2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

หมายถึง กระบวนการที่จัดทำขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ฉลอง มาปรีดา (2538 : 5) ส่วนทองฟู ชินะโชติ (2531 : 7) ให้ความหมายสอดคล้องว่า การฝึกอบรมเป็นขบวนการที่จัดขึ้น เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เพิ่มพูนความรู้ความถนัด และทัศนคติในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดผลสำเร็จขององค์การ ส่วนอุทุมพร จามรมาน (2532 : 2) ได้ให้ความหมายว่าการฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการทำงาน บุญจบ ลิมจำเริญ (2533 : 14) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบที่จัดขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ตลอดจนเปลี่ยนแปลงทัศนคติบางอย่างของผู้เข้ารับการอบรมให้มีความเหมาะสม เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนพร เจริญชัย (2543 : 14) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงานให้บุคลากร ในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้ดีขึ้น มีการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการทำงานในทางที่ต้องการ เกิดทัศนคติที่ดีอันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานและเกิดความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่กำหนดไว้

สมคิด บางโม (2544 : 14) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคล โดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันจะนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นจะเห็นว่าการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคคลนั่นเอง

วรรณวิมล คงภิบาล (2540 : 12) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง

1. เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากร
2. เป็นการเพิ่มพูนทักษะ (Skill) เพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) เพิ่มพูนทัศนคติ (Attitude) เพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand)
3. พัฒนานิสัยการทำงานให้ถูกต้อง
4. เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน
5. เป็นขบวนการที่มีระบบเพื่อเพิ่มพูนและก่อให้เกิดผลสำเร็จแก่องค์การ

จากความหมายของการฝึกอบรมดังกล่าว พอสรุปได้ดังนี้

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการพัฒนาบุคลากร โดยจัดขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติที่ดี ซึ่งจำเป็นต่อการเพิ่มคุณภาพของบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อันนำไปสู่การพัฒนาองค์การ

2.2.2 ความเป็นมาของการฝึกอบรม

ฐิระ ประवालพฤกษ์ (2538 : 4-5) กล่าวว่า การฝึกอบรมเกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการในการประกอบอาชีพของคน ในระยะแรกจะเป็นในลักษณะที่ไม่เป็นแบบแผน (Informal) พ่อแม่จะใช้วิธีฝึกลูกหลานไปฝึกหัดอาชีพกับผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ เช่น ช่างแกะสลัก ช่างทอง ช่างเขียน ฯลฯ ผู้สอนจะอาศัยความชำนาญและประสบการณ์ในการแนะนำ ผู้ฝึกหัดจะใช้วิธีสังเกตทดลองปฏิบัติตามการเรียนรู้ และสามารถทำงานได้หรือที่เรียกว่าเป็นงาน จะขึ้นอยู่กับผู้ฝึกหัด ซึ่งใช้เวลาไม่เท่ากัน บางคนอยู่นานแต่ไม่เป็นงานหรือทำงานนั้นไม่ได้ ต่อมาเมื่อมีสถานศึกษาเกิดขึ้น การให้การศึกษากับการฝึกอบรมเริ่มที่จะแยกออกจากกัน วัตถุประสงค์และการดำเนินการแตกต่างกันออกไป การฝึกอบรมจัดขึ้นอย่างมีระบบแบบแผน และเริ่มมีความสำคัญ เนื่องจากบุคลากรที่เข้ามาทำงานในองค์การ ยังขาดความพร้อมที่จะทำงานได้ทันที เพราะงานที่จะปฏิบัติ มีลักษณะ

เป็นงานต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และทักษะเฉพาะทาง จำเป็นต้องฝึกฝน และได้ความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างได้ผล การฝึกอบรมได้จัดทำในหน่วยงานของราชการและรัฐวิสาหกิจมานาน โดยทำควบคู่กันไปกับการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างบุคลากรให้ตอบสนองต่องาน และวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ตามสถานะของเศรษฐกิจ และสังคม ตลอดจนนโยบายการเร่งรัดการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ

ส่วนการฝึกอบรมในภาคธุรกิจและเอกชนเป็นไปตามลักษณะของธุรกิจที่เกิดขึ้น กล่าวคือ ในระยะแรก สถานประกอบการของประเทศไทย จะเป็นกิจการพาณิชย์กรรมเป็นส่วนใหญ่ การฝึกอบรม จึงเน้นไปในลักษณะการให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้า การเสนอขาย การทำบัญชีง่าย ๆ แก่พนักงานขายสินค้า ต่อมาเมื่อธุรกิจการค้าขยายตัว มีการนำเครื่องจักร เครื่องยนต์ ยานพาหนะ และเครื่องใช้ไฟฟ้าเข้ามาจำหน่าย งานด้านการให้บริการซ่อมแซมได้เกิดตามมา จำเป็นต้องสรรหา และพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับงาน ประกอบกับในระยะต่อมา มีการลงทุนทางด้านอุตสาหกรรม และขยายกิจการ มีการลงทุนกับต่างประเทศ มีผลทำให้ธุรกิจทางการเงินเกิดขึ้นจากการขยายตัวทางด้านธุรกิจเอกชนดังกล่าว ความต้องการคนเข้ามาทำงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก นับตั้งแต่คนงาน พนักงาน ช่างฝีมือ ผู้ชำนาญการ และผู้บริหารทุกระดับ ผู้เข้าสู่ตำแหน่งงานเหล่านี้ บางตำแหน่งงานต้องฝึกอบรมให้สามารถทำงานได้ และในระหว่างการปฏิบัติงาน ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมอีก เพื่อพัฒนาคุณภาพของงาน นอกจากนี้ องค์การธุรกิจบางแห่งยังจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อเป็นกำลังสำรองในการขยายงาน หรือปรับเปลี่ยนไปสู่การผลิตสิ่งใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ในด้านการดำเนินธุรกิจก็เช่นกัน เดิมจะบริหารหรือดำเนินงานโดยอาศัยประสบการณ์ ผู้บริหารจะใช้วิธีรับช่วงจากบุคคลในครอบครัวต่อ ๆ กัน เป็นระบบครอบครัว หรือเครือญาติ ต่อมาจำเป็น จะต้องใช้บริหารที่มีประสบการณ์และความรู้ จึงมีบุคคลภายนอกเข้ามาเป็นผู้บริหาร ส่วนในปัจจุบันเนื่องจากธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงและขยายตัวอย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องใช้ผู้บริหารมืออาชีพมาเป็น ผู้บริหาร ซึ่งการก้าวสู่ความเป็นมืออาชีพได้นั้น จะต้องสั่งสมความรู้และประสบการณ์ จากการ ศึกษาพัฒนา และฝึกอบรมต่อเนื่องกัน โดยลำดับ

2.2.3 ความสำคัญและความจำเป็นของการฝึกอบรม

สุมาลี คงสว่าง (2542 :28) กล่าวว่า ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า การฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่ถูกต้อง นำหลักวิชามาประยุกต์ให้เหมาะสม ทำให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้มากที่สุด

จิระ ประवालพฤษย์ (2538 : 7) กล่าวว่า เนื่องจากธุรกิจไม่ใช่วิทยาศาสตร์ ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว และไม่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมที่เกิดขึ้นได้ มันแปรเปลี่ยนไปตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ผู้สำเร็จการศึกษาทางด้านบริหารธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ หรือเอ็มบีเอ แม้จะได้เรียนรู้ทฤษฎี กฎเกณฑ์ในการบริหารธุรกิจ ได้เคยวิเคราะห์กรณีศึกษามาบ้าง แต่เมื่อเข้าไปสัมผัสโลกของธุรกิจที่แท้จริง ก็พบว่า หลักการทฤษฎีบางอย่าง ไม่อาจนำมาใช้ได้กับการบริหารหรือการดำเนินงานทางด้านธุรกิจได้ จะต้องเพิ่มเติมสิ่งที่จำเป็นแต่การปฏิบัติงาน ด้วยการให้การฝึกอบรม ซึ่งกระบวนการฝึกอบรมบุคคลากร จะต้องทำอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องไม่มีวันจบสิ้น เพื่อป้องกันแก้ไขปัญหาและพัฒนาการทำงาน ลักษณะความต่อเนื่องจะมีดังนี้

1. ศึกษาวิเคราะห์ความจำเป็น และความต้องการในการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากความต้องการของหน่วยงาน หรือองค์การกับความต้องการของบุคคล และคำบรรยายลักษณะของงาน เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมาย เนื้อหาและวิธีการฝึกอบรม
2. ฝึกอบรม โดยพิจารณาเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับหลักสูตร
3. ปฏิบัติงาน ผู้ผ่านการฝึกอบรมปฏิบัติงานตามความรู้ ทักษะที่ได้จากการอบรม
4. ติดตามประเมินผลเพื่อการอบรมครั้งต่อไป โดยพิจารณาผลงาน และสังเกตการปฏิบัติงานหลังจากที่ผู้ผ่านการอบรมทำงานไประยะหนึ่ง เพื่อประเมินว่า มีความรู้ และทักษะที่ต้องฝึกอบรมเพิ่ม พร้อมทั้งตรวจสอบว่า ผลการอบรมสนองความจำเป็น และความต้องการเพียงใด ในรอบปีหรือช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา มีความจำเป็นและความต้องการใหม่เกิดขึ้นหรือไม่ ในกรณีที่เป็นการเพิ่มความรู้ ทักษะต่อเนื่อง ก็ดำเนินการฝึกอบรมต่อเนื่อง แล้วไปสู่การปฏิบัติงาน และติดตามประเมินผล

2.2.4 วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

กานต์ อัมพานนท์ (2542 : 24-25) กล่าวว่า การฝึกอบรมโดยทั่วไปแล้วจะมีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ วัตถุประสงค์ข้อนี้ เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ หลักการ ทฤษฎีในเรื่องที่เข้ารับการฝึกอบรม การฝึกอบรม จึงเป็นการบรรยาย อภิปราย สรุปเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับความรู้ นั้น อบรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้แนวคิดหรือทฤษฎีใหม่ ๆ ซึ่งเกิดจากการทดลอง ค้นคว้า วิจัย แล้วนำความรู้ที่นำมาเผยแพร่ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทราบ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น
2. เพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน วัตถุประสงค์ข้อนี้เน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีความชำนาญ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมจึงเป็นการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ลงมือปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องมือหรือวัสดุเหมือนเช่นเดียว หรือคล้ายคลึงกับที่ใช้

อยู่ในองค์การ เช่น การฝึกอบรม การลงบัญชี ก็จะต้องให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ลงมือปฏิบัติ การลงบัญชี ในขณะที่ฝึกอบรมโดยใช้รูปแบบของบัญชีเช่นเดียวกับบัญชีที่ใช้ในองค์การ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องคอมพิวเตอร์ ก็ควรจะเป็นเครื่องเช่นเดียวกันหรือคล้ายกับที่ใช้ในองค์การ เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้ฝึกปฏิบัติด้วยเครื่องมือเช่นเดียวกับที่ใช้ในองค์การ เขาก็จะมีความชำนาญคล่องแคล่ว ในการใช้เครื่องมือ นั้น รัฐบาลจะได้ถามไถ่วิทยากร จึงทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีทักษะในการทำงานนั้น

3. เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม วัตถุประสงค์ข้อนี้ เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปรับเปลี่ยนความประพฤติ หรือพฤติกรรมของตน ให้เป็นพฤติกรรมที่ดี เป็นที่ต้องการของสังคม บุคคลจำนวนมากมีความรู้ดี แต่ไม่นำความรู้มาใช้ในการดำรงชีวิต การกระทำบางอย่างของบุคคลเหล่านั้น มีผลกระทบต่อสังคม เช่น ผู้ขับขีรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ผู้ขับขี้อากาศยาน มีความรู้ เกี่ยวกับเครื่องหมายจราจร มีความรู้เกี่ยวกับสัญญาณไฟจราจร แต่ยังมีผู้ขับขี้อากาศยานพาหนะจำนวนมาก ไม่ปฏิบัติตามเครื่องหมายจราจร หรือสัญญาณไฟจราจร บุคคลเหล่านี้มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องการจราจรดี แต่มีความประพฤติไม่สอดคล้องกับความรู้ จึงต้องจัดการฝึกอบรม เพื่อโน้มน้าวจิตใจให้ประพฤติให้ถูกต้อง เพื่อจะได้ไม่เกิดภัยอันตรายกับผู้อื่น และเพื่อความสะดวกในการคล่องตัวของจราจร

การฝึกอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม จึงเป็นการจัดกิจกรรมที่เน้นทางด้านจิตใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นคุณค่าของการประพฤติตามกฎของสังคม กฎของสังคมเป็นข้อตกลงที่เกิดขึ้น จากความเห็นดีเห็นชอบของกลุ่มใหญ่ การประพฤติตามกฎจึงเป็นที่ปรารถนาของคนส่วนมากในสังคมนั้น

4. เพื่อเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ การที่บุคลากรเข้ามาอยู่ในองค์การ บุคลากรจะต้องมีเจตคติตรงกับเจตคติขององค์การ องค์การที่ดีจะต้องมีบุคลากรที่มีความตั้งใจตรงกันในการจัดการองค์การให้บรรลุเป้าหมาย องค์การจึงมีหน้าที่ที่จะต้องปรับเปลี่ยนเจตคติของบุคลากรทุกคน ให้มีเจตคติที่ดีกับองค์การ องค์การมีเป้าหมายบริการสังคม เพื่อหวังค่าตอบแทนสูง องค์การธุรกิจจึงมีเป้าหมายทางการเงิน บุคลากรในองค์การเข้าใจ เป้าหมาย ก็จะต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลผลิตสูง จึงจะตรงกับความต้องการขององค์การ การเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญ การฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนเจตคติ จึงเป็นการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เน้นทางด้านจิตใจ โดยถือเป้าหมายขององค์การเป็นเกณฑ์

วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมทั้ง 4 ประการ ที่กล่าวมา เป็นวัตถุประสงค์หลักในการฝึกอบรมแต่ละครั้ง อาจตั้งวัตถุประสงค์เพียงประการเดียว หรือหลายประการก็ได้วัตถุประสงค์จะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการฝึกอบรม

2.2.5 ประเภทของการฝึกอบรม

นักวิชาการได้จัดจำแนกประเภทของการฝึกอบรมไว้หลายแบบด้วยกัน ตามแต่จะยึดสิ่งใดเป็นหลักในการจำแนก เช่น ใช้ลักษณะการทำงานเป็นหลัก ใช้รูปแบบของการจัดการฝึกอบรมเป็นหลัก เรืองลักษณ์ โรจนพันธ์ (2529 : 12) ได้จำแนกประเภทของการฝึกอบรมเป็นประเภทใหญ่ ๆ 3 ประเภท คือ

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre-service training) เป็นการศึกษาหาความรู้เฉพาะสาขาวิชาที่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งต้องการ โดยเฉพาะ ส่วนใหญ่เมื่อหน่วยงานใดก็ตามทำการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานนั้น ๆ จำนวนหนึ่งแล้วก็จะฝึกอบรมบุคคลเหล่านั้นให้มีความรู้ความชำนาญทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่อนำไปใช้ในหน้าที่ของหน่วยงานนั้นๆ โดยตรง เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้วจึงจะบรรจุให้เข้าปฏิบัติหน้าที่อีกทีหนึ่ง จุดประสงค์ของการฝึกอบรมประเภทนี้ คือ ต้องการฝึกฝนบุคคลที่จะเข้าปฏิบัติหน้าที่ให้มีความรู้ความชำนาญ และมีประสบการณ์มากพอสมควร เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการฝึกงานสอนงานในขณะที่ปฏิบัติงาน และทำให้ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ตลอดจนงบประมาณต่าง ๆ ลดน้อยลง

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) ใช้สำหรับฝึกอบรมข้าราชการ หรือพนักงานในองค์กรต่าง ๆ เมื่อแรกเข้า โดยจะเป็นการเข้าใหม่ บรรจุใหม่ โยกย้ายมาจากหน่วยงานอื่น ๆ จุดประสงค์หลักของการฝึกอบรมประเภทนี้ คือ เพื่อให้ได้ทราบถึงนโยบายและหน้าที่ของหน่วยงาน โดยละเอียด เข้าใจกฎข้อบังคับระเบียบแบบแผน สิทธิหน้าที่ ประโยชน์ที่พึงจะได้รับ และวิธีปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงาน มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานในหน่วยงานนั้น และเข้าใจในงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบของตน เพื่อให้ข้าราชการหรือพนักงานได้รู้จักคุ้นเคยซึ่งกันและกัน ส่งเสริมสามัคคีธรรมระหว่างกัน เพื่อให้ทราบถึงอนาคตและโอกาสก้าวหน้าของตนเอง

3. การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ (In-service Training) เป็นการศึกษาหาความรู้ ผู้เข้ารับราชการ หรือทำงานอยู่แล้วในหน่วยงานใดก็ตาม เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรม ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้ นำความรู้ความคิดที่ได้รับมานั้นไปปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงาน และมีความมั่นใจในอาชีพของตนยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อมุ่งประโยชน์ใหญ่ คือความสำเร็จขององค์กร การฝึกอบรมเกิดขึ้น ก็เนื่องจากว่าคนเป็นทรัพยากร อันเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างสรรค์งานทุกประเภทให้เจริญก้าวหน้า ได้นั่นเอง การฝึกอบรมประเภทนี้พบได้ในรูปแบบต่าง ๆ กันดังนี้

3.1 การฝึกอบรมโดยวิธีให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ (On-the-Job Training) เป็นวิธีการฝึกอบรมแบบมิได้เป็นทางการ หรือมีหลักฐานพิเศษ เป็นเพียงวิธีสอนงานในหน้าที่เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ลงมือปฏิบัติงานหรือทดลองปฏิบัติ หากมีปัญหาหรือติดขัดประการใด ผู้ปฏิบัตินั้นย่อมสอบถามได้จากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ซึ่งโดยปกติแล้วการอบรมวิธีนี้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน จะต้องคอยสอดส่องดูแล ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อหา

ข้อบกพร่อง และชี้แจงสอนแนะให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจ และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องได้ผลเต็มที่

3.2 การฝึกอบรมนอกงาน (Off-the-Job Training) เป็นวิธีการฝึกอบรม โดยการแนะนำหรือสอนงานทั่วไป โดยให้ผู้เข้ารับการอบรมละจากงานไปชั่วคราวเพื่อรับการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ ไม่ต้องเป็นกังวลเรื่องภาระในงานหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ การฝึกอบรมอาจจัดได้หลายรูปแบบ เช่น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การเปิดหลักสูตรระยะสั้น เป็นต้น ทั้งนี้ เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรม อาจเป็นการเสริมความรู้เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้น

ชูชัย สมितिไกร (2540 : 8-10) กล่าวว่า การฝึกอบรมบุคลากรมีอยู่ด้วยกันหลายประเภท และสามารถจำแนกตามเกณฑ์ต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

4. การฝึกอบรมภายในองค์กร (In-House Training) การฝึกอบรมแบบนี้เป็นสิ่งที่ยังคงดำเนินการจัดขึ้นเองภายในสถานที่ทำงาน โดยหน่วยฝึกอบรมขององค์กรจะเป็นผู้ออกแบบ และพัฒนาหลักสูตร กำหนดตารางเวลา และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรมาเป็นวิทยากรการฝึกอบรมประเภทนี้มีข้อดีตรงที่ว่า องค์กรสามารถกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างเต็มที่ แต่ข้อเสีย ก็คือ องค์กรอาจจะต้องทุ่มเทพรรษากร ทั้งในด้านกำลังคน และเงินทอง ให้แก่การฝึกอบรมประเภทนี้มากพอสมควร เนื่องจากจำเป็นจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการทั้งหมด ตั้งแต่การออกแบบ และพัฒนาหลักสูตร การจัดหาวิทยากร การจัดการด้านต่าง ๆ รวมทั้งการประเมินผล

5. การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอก การฝึกอบรมประเภทนี้มิได้เป็นสิ่งที่องค์กรจัดขึ้นเอง แต่เป็นการจ้างองค์กรฝึกอบรมภายนอกให้เป็นผู้จัดการฝึกอบรมแทน หรืออาจจะเป็นส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจัดขึ้นโดยองค์กรภายนอก องค์กรที่รับจัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้อื่น มีอยู่ด้วยกันหลายองค์กร ตัวอย่างเช่น สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (PMAT) ศูนย์เพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทย สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) และกองฝึกอบรม กรมแรงงาน เป็นต้น การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอก มักจะเป็นที่นิยมขององค์กรที่มีขนาดเล็ก มีพนักงานไม่มาก และไม่มีหน่วยฝึกอบรมเป็นของตนเอง

6. การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม เกณฑ์ข้อนี้บ่งบอกว่าการฝึกอบรม ได้รับการจัดขึ้น ในขณะที่ผู้รับการอบรมกำลังปฏิบัติงานอยู่ด้วย หรือหยุดพักการปฏิบัติไว้ชั่วคราว เพื่อรับการอบรมในห้องเรียน

7. ทักษะที่ต้องการฝึก หมายถึง สิ่งที่ต้องการฝึกอบรมต้องการเพิ่มพูนหรือสร้างขึ้นในตัวผู้รับการอบรม

7.1 การฝึกอบรมทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills Training) คือ การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทคนิค เช่น การบำรุงรักษาเครื่องจักร การวิเคราะห์หัตถ์เส้นเชื่อ การซ่อมแซมรถยนต์ เป็นต้น

7.2 การฝึกอบรมทักษะด้านการจัดการ (Managerial Skills Training) คือ การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านการจัดการและบริหารงาน โดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้รับการฝึกอบรมจะมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการหรือหัวหน้างานขององค์การ

7.3 การฝึกอบรมทักษะด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Interpersonal Skills Training) การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรม มีการพัฒนาทักษะในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

2.6 ระดับชั้นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม

หมายถึง ระดับความรับผิดชอบในงานของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งมีหลายระดับ ดังต่อไปนี้

2.6.1 การฝึกอบรมระดับพนักงานปฏิบัติ (Employee Training) คือ การฝึกอบรมที่จัดให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งทำหน้าที่ผลิตสินค้า หรือให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง โดยมักจะเป็นการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะและขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เช่น การซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องจักร การโต้ตอบทางโทรศัพท์ หรือเทคนิคการขาย เป็นต้น

2.6.2 การฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน (Supervisory Training) คือ การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นกลุ่มพนักงานที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้นขององค์การ โดยส่วนใหญ่แล้ว การฝึกอบรมประเภทนี้มักจะมีหลักสูตรที่ให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงาน

2.6.3 การฝึกอบรมระดับผู้จัดการ (Managerial Training) กลุ่มเป้าหมายของการฝึกอบรมประเภทนี้ คือ กลุ่มพนักงานระดับผู้จัดการฝ่ายหรือผู้จัดการระดับกลางขององค์การ เนื้อหาของการฝึกอบรมแบบนี้ ก็จะมุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักการจัดการและบริหารงานที่ลึกซึ้งมากขึ้นกว่าเดิม ให้สามารถบริหารงานและจัดการคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.6.4 การฝึกอบรมระดับผู้บริหารชั้นสูง (Executive Training) การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้รับการอบรม ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์การ อาทิ ผู้อำนวยการฝ่ายกรรมการบริหาร ประธาน และรองประธานบริษัท มีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการบริหารองค์การ เช่น การวางแผน และการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planing and Decision Making) หรือการพัฒนาองค์การ (Organizational Development) เป็นต้น

2.7 เทคนิคการฝึกอบรม

วิจิตร อาวะกุล (2537 : 136-149) กล่าวว่า เทคนิคการฝึกอบรม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้
 เทคนิคการฝึกอบรม หมายถึง วิธีการสอนการอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับการ
 ฝึกอบรม เกิดการเรียนรู้ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ที่ค่อนข้างถาวร ตามวัตถุประสงค์ของ
 การฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์ที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม ให้เกิด
 ความรู้ ความเข้าใจ เกิดการเรียนรู้ จนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร ไปตาม
 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้น

ดังนั้นเทคนิคของการสอนแต่ละอย่างย่อมจะเหมาะสมกับบางวิชา กับบางกลุ่ม บางระดับ
 อายุ การศึกษา ช่วงระยะเวลา ฯลฯ ฉะนั้น ผู้สอนจึงต้องเลือกใช้เพื่อให้เกิดผลมากที่สุดเท่าที่จะทำ
 ได้ มิใช่เคยใช้เคยสอนอย่างไร ได้ผลหรือไม่ได้ผลก็ยังใช้วิธีเดิม หรือไม่ใช่วิธีใหม่ ๆ บ้างเลย
 เทคนิคการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญต่อการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร และยังมีผล ไปถึงการจูงใจ
 ให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม วิทยากร ผู้มีหน้าที่บริหารโครงการฝึกอบรมทุกระดับ จำเป็นต้อง
 มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิค การฝึกอบรมรูปแบบต่าง ๆ เพื่อจะได้จัดการฝึกอบรมให้ถูกต้องเหมาะสม
 เกิดประโยชน์ มีผลต่อการฝึกอบรมที่ดีกว่าเทคนิคในการฝึกอบรมที่ใช้กันทั่วไป

1. การสอนโดยการบรรยาย (Lecture) เป็นการสอนโดยอาศัยหลักความแตกต่างของ
 ความรู้ โดยผู้บรรยายมีความรู้สูงกว่าผู้เข้ารับการอบรมและผู้อบรมมีความรู้น้อย ผู้สอนถ่ายทอด
 ความรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมทางเดียว มีลักษณะของการสอน บอกเล่า ทางวิชาการ สื่อสาร
 ทางเดียว เพื่อสร้างเปลี่ยนแปลงความรู้สึกรู้สึกคิด ความเชื่อ เพื่อให้เกิดการยอมรับเรื่องราว
 หลักการทฤษฎี โดยใช้การจูงใจ ความจริง เหตุผล หลักการ ทฤษฎีและวิธีการต่าง ๆ โดยจะต้อง
 มีเอกสารประกอบการบรรยาย ตำรา การค้นคว้า การใช้ห้องสมุดด้วย จึงจะได้ผล

2. การนำอภิปราย (Leading Discussion) เป็นเทคนิคการอบรมเพื่อให้ความรู้ โดยการ
 แลกเปลี่ยนประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมอบรม สามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ข้อยุติเป็นประโยชน์
 ในการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนการเรียนรู้ที่กว้างขวาง ตามวัตถุประสงค์ และกรอบ
 ที่กำหนด โดยมีผู้นำอภิปราย ซึ่งต้องมีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี

ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน ซึ่งมีเทคนิครายละเอียดปลีกย่อย
 ที่แต่ละคนผ่านมา ย่อมมีคุณค่าการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนให้แก่กันและกัน ของผู้ปฏิบัติงานเป็น
 อย่างยิ่ง ซึ่งการอภิปรายเท่านั้นที่จะสามารถแกะหรือดึงออกมาจากตัวผู้ปฏิบัติงาน

การอภิปรายจึงมักใช้กันกับกลุ่มที่มีความรู้ และประสบการณ์ จำนวนระหว่าง 15-20 คน
 ไม่ควรเกิน 25 คน ข้อมูลข่าวสารจะมาจากผู้นำอภิปราย และส่วนมากภาคปฏิบัติ และประสบการณ์

จะมาจากผู้อภิปราย ผลการอภิปรายมักไม่มีการลงคะแนนเสียง แต่มีลักษณะสรุปข้อเสนอแนะต่าง ๆ จดบันทึก รวมทั้งการเก็บรักษาความทรงจำจากถ้อยคำและการอภิปรายในกลุ่มไว้เพื่อพัฒนาตนเอง

การนำอภิปราย จึงเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ร่วมกัน หรือจากประสบการณ์ โดยเฉพาะของผู้อื่นมาเป็นสิ่งพัฒนาตนเอง และพัฒนางานที่ตนทำ ผู้นำการประชุมจึงต้องมีความสามารถในการที่จะไม่ทำให้เกิดการขัดแย้ง และสามารถดึงประสบการณ์จากผู้เข้าประชุมมาให้เกิดประโยชน์ให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3. การอภิปราย โดยผู้ทรงคุณวุฒิหลายคน (Panel Discussion) การอภิปรายที่มีผู้อภิปรายระหว่าง 3-4 คน รวมทั้งมีผู้นำอภิปรายคอยสรุปและเชื่อมโยงเรื่องราวของวิทยากรแต่ละคน ให้ผู้ฟังเข้าใจดียิ่งขึ้น โดยวิทยากรจะออกความเห็นในหัวข้อเรื่องเดียวกัน แต่เป็นความเห็น และทัศนของแต่ละคนไป

4. การอภิปรายแบบซิมโพเซียม (Symposium) การอภิปรายแบบนี้ คล้ายกับการอภิปรายหมู่ โดยผู้ทรงคุณวุฒิหลายคน วิธีการคือ ทุกคนพูดเรื่องเดียวกัน แต่แบ่งกันพูดคนละตอน เช่น ถ้าพูดเรื่อง “อ้อย” คนที่หนึ่งอาจพูดเรื่องพันธุ์อ้อย คนที่สองพูดเรื่องการปลูก คนที่สามพูดเรื่องปุ๋ย และการเก็บเกี่ยว เป็นต้น โดยมีผู้ดำเนินการอภิปราย (Moderator) เป็นผู้คอยเชื่อมโยงและประสานเรื่องให้ผู้ฟังเข้าใจดีขึ้น

การอภิปรายนี้จะทำให้ผู้ฟังไม่เบื่อหน่ายการบรรยาย ซึ่งมีผู้บรรยายคนเดียวตลอดเวลา หรือหากเป็นการบรรยาย 3 คน ถ้าให้บรรยายคนละ 2 ชั่วโมง จะต้องใช้เวลาถึง 6 ชั่วโมง แต่ถ้าเป็นการอภิปรายแล้วทั้ง 3 คน อาจใช้เวลาเพียง 1 1/2 – 2 ชั่วโมง เป็นการตัดการยึดเยื้อของเรื่อง และเวลาอบรมให้กระชับและสั้นเข้า บางครั้งต้องใช้เวลาอบรม 7 วัน ก็อาจให้เพียง 4 - 5 วัน ประหยัด และไม่น่าเบื่อหน่าย

5. การประชุมผู้มีประสบการณ์ หรือมีความรอบรู้ในสาขาวิชา (Conference) เป็นการประชุมเพื่อหาแนวทางคำอธิบาย ข้อยุติเรื่องบางเรื่องที่ยังหาคำตอบไม่ได้ เช่น การประชุมเรื่อง “บทบาทของวิทยากรฝึกอบรม” “แนวทางการจัดหลักสูตรบริหาร” ฯลฯ ผู้เข้าประชุมมักเป็นผู้ที่มีความรู้ หรือทำงานเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น หรือเพื่อแถลงผลงานในที่ประชุมทราบ หรือเพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมแก่ผู้เข้าร่วมประชุม หรือเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปรัชญาหรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของตนกับผู้อื่นที่เข้าประชุม

6. การประชุมทางวิชาการ (Institute) เป็นเทคนิคการประชุม เพื่ออบรมทางวิชาการของสถาบันมหาวิทยาลัย หรือสถาบันการศึกษา ผู้เข้าร่วมประชุมมักเป็นผู้ที่มีความรู้เชี่ยวชาญ มีความสามารถในทางวิชาการ หรือประกอบอาชีพด้านนั้น ๆ อยู่ มักจะประชุมกันเป็นสาขาวิชาไป เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนถ่ายทอด แนะนำความรู้ หรือเทคนิคใหม่ ๆ ในสาขานั้นแก่ผู้เข้าร่วมประชุม

และมักมีผลการวิจัยศึกษาค้นคว้าใหม่ๆ มาเสนอกันเป็นส่วนมาก และมักจัดโดยวิทยาลัย มหาวิทยาลัย โดยเรื่องมักเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ศึกษาค้นคว้าวิจัยของหน่วยงาน วิทยาลัย มหาวิทยาลัยต่าง ๆ

7. การประชุมระดับหัวหน้า (Convention) เป็นการประชุมอบรม เฉพาะระดับหัวหน้า เช่นหัวหน้ากลุ่ม หัวหน้าแผนก หัวหน้ากอง หัวหน้าหมู่บ้าน หรือผู้แทน ฯลฯ เพื่อถกแถลง หรือปรึกษาหารือ เพื่อแก้ไขปัญหา อภิปรายแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ที่ได้เชิญเข้าประชุม ตลอดจนรับทราบนโยบาย หรือวัตถุประสงค์ที่อาจจะมีการเปลี่ยนแปลง หรือยังไม่ทราบให้ทั่วถึงหัวหน้าเหล่านี้จะกลับไปดำเนินการ หรือชี้แจงต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอีกต่อหนึ่ง

8. การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) เป็นเทคนิคการประชุมที่ต้องการให้ผู้เข้าอบรม เกิดประสบการณ์ และเน้นหนักไปในการนำเอาไปใช้ไปปฏิบัติมากกว่าการพูดสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือการบรรยาย เช่น “การสัมมนาเชิงปฏิบัติการบัญชี” หรือ “การประชุมเชิงปฏิบัติการการทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์” เป็นต้น คือ ต้องการเน้น หรือมีชั่วโมงทางการปฏิบัติ มากกว่าการบรรยายทั่วไป เป็นเทคนิคการอบรมชนิดหนึ่ง

9. การประชุมซินดิเคต (Syndicate) เป็นการประชุมแบบหนึ่งที่ใช้เพื่อการอบรมพัฒนาบุคคล และแก้ปัญหาที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงของหน่วยงานหรือสถาบันแห่งหนึ่ง โดยสมาชิกในหน่วยงานนั้นมีลักษณะสำคัญดังนี้ คือ

9.1 มีการให้ความรู้โดยวิทยากร หรือมีกิจกรรมปฏิบัติร่วมกันในเรื่องเดียวกัน เช่น เรื่องปัญหาการทำงาน ฯลฯ ผู้เข้าร่วมประชุมมีประสบการณ์และภูมิหลังในหน่วยงานนั้นร่วมกัน

9.2 มีการแบ่งกลุ่ม เพื่อแก้ไขปัญหาในแต่ละเรื่องตามความสนใจของสมาชิก หรือโดยผู้ดำเนินการประชุมพิจารณาจัดกลุ่มเอง ซึ่งกลุ่มซินดิเคตหนึ่ง ๆ ควรจะมีจำนวน 6-12 คน เพื่อให้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้ทั่วถึง แต่ละกลุ่มควรมีจำนวนใกล้เคียงกันอย่าให้แตกต่างกัน

9.2.1 การกำหนดปัญหา คณะเจ้าหน้าที่ซึ่งดำเนินการจะเป็นผู้กำหนดปัญหา หรือให้ที่ประชุมใหญ่ช่วยกำหนดปัญหาแก่กลุ่มในการพิจารณา

9.2.2 ถ้าผู้เข้าประชุมมีจำนวนมาก หรือมีปัญหาหลายเรื่องที่จะต้องพิจารณา จะทำให้การพิจารณาของกลุ่มซินดิเคตเป็นไปอย่างล่าช้า กลุ่มซินดิเคตกลุ่มหนึ่ง ๆ ควรจะได้รับปัญหา หรือเรื่องที่จะพิจารณา แต่ละกลุ่มไม่ควรให้มากเกินไปเกิน 2 หัวข้อ

9.2.3 การพิจารณาปัญหาข้อขัดข้อง หรือเรื่องภายในกลุ่มซินดิเคต ควรแยกประเด็นเป็นหัวข้อ เพื่อสะดวกในการนำการอภิปรายเข้าสู่การแก้ปัญหาได้ตรงจุด ดังนี้

9.2.3.1 สภาพและขอบเขตปัญหา

9.2.3.2 สาเหตุหรือมูลเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา

9.2.3.3 แนวทางแก้ไขปัญหา

9.2.3.4 ข้อเสนอแนะของกลุ่ม (ถ้ามี)

ถ้าพิจารณาตามข้อ 9.2.3.1 9.2.3.2 9.2.3.3 และ 9.2.3.4 จะต้องทำอย่างละเอียด และกว้างขวางมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ในระยะเวลาที่กำหนดให้ ในกรณีที่จำเป็นต้องค้นคว้าเอกสารหรือสัมภาษณ์บุคคลบางคน เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงบางประการประกอบการพิจารณา ประธานอาจมอบหมายให้สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มไปดำเนินการได้

9.2.4 กลุ่มควรมีวิทยากร หรือผู้ทรงคุณวุฒิคอยช่วยให้ความรู้ หรือข้อเท็จจริงที่กลุ่มอาจไม่ทราบหรือในกรณีที่กลุ่มอาจเข้าใจผิด และพิจารณาไม่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง กลุ่มต้องเลือกประธาน เลขานุการ หรือตำแหน่งอื่นตามความจำเป็น เพื่อช่วยดำเนินการประชุม ตลอดจนรวบรวมข้อยุติหลังจากการพิจารณาของกลุ่ม เพื่อนำเสนอที่ประชุมใหญ่

9.3 มีการประชุมใหญ่ หรือประชุมรวมภายหลังจากทุกกลุ่มซิงคิเคตได้ประชุมเสร็จ เพื่อให้ประธาน หรือเลขานุการของแต่ละกลุ่ม ได้รายงานผลการประชุมใหญ่ให้ที่ประชุมใหญ่ได้ช่วยแก้ไขเพิ่มเติมก่อนที่จะรวมผลของทุกกลุ่ม เพื่อเป็นข้อเสนอของที่ประชุมทั้งหมด

10. การสัมมนา (Seminar) ในพจนานุกรมให้เขียนได้ โดยใช้ “ม” 2 ตัว และตัวเดียว แต่มักนิยมใช้ “สัมมนา” มากกว่า “การสัมมนา” มีลักษณะคล้ายกับการประชุมซิงคิเคต แต่มีลักษณะของการพิจารณาปัญหาที่กว้างกว่าการประชุมแบบซิงคิเคต เช่น “การสัมมนาการบริหารมหาวิทยาลัย” แต่ถ้าเป็นการประชุมแบบซิงคิเคต จะมุ่งประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเป็นจุด เช่น การประชุมซิงคิเคตเรื่อง “การบริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” หรือ “การบริหารของคณะเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” ซึ่งในการพิจารณาปัญหา ตลอดจนแนวทางแก้ไข จะแก้ไขด้วยสภาพปัญหาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพื่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เท่านั้น ใช้แก้ปัญหามหาวิทยาลัยอื่นไม่ได้ผล หรือการแก้ไขปัญหาคณะเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ก็เป็นเรื่องของคณะเกษตร แม้คณะอื่นซึ่งอยู่ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ก็จะนำผลของการแก้ไขปัญหาแบบซิงคิเคตของคณะเกษตรไปแก้ไขไม่ได้ผล หรือไม่ตรงจุดเท่ากับคณะเกษตร จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยเฉพาะเจาะจงที่เป็นปัญหาของหน่วยงานนั้น โดยคนของหน่วยงานนั้น

การสัมมนานั้นจึงเป็นการประชุมหาแนวทางกว้าง ๆ โดยผู้ที่ทำหน้าที่ และเกี่ยวข้องกับทุกสาขาอย่างกว้างขวาง มีลักษณะดังนี้ คือ

1) มีการประชุมสมาชิกทั้งหมด เพื่อรับฟังนโยบาย วัตถุประสงค์ มีการให้ความรู้เกี่ยวข้องกับแก่ผู้เข้าร่วมประชุม โดยการบรรยาย อภิปราย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ หรือวิทยากร ชักถามปัญหา

2) อาจมีการแบ่งกลุ่ม เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาลักษณะเดียวกับซิงคิเคต หรือไม่มีการแบ่งกลุ่ม เพื่อประชุมใหญ่แล้วก็เลิกไป

3) มีลักษณะเน้น เพื่อแลกเปลี่ยนเพิ่มพูนความรู้ เทคนิคใหม่ ๆ แก่สมาชิก

4) มีปัญหาที่กำหนดไว้แน่นอนและเป็นปัญหาค่อนข้างมีระดับการแก้ไขปัญหาลึก และต้องร่วมมือกันหลายฝ่าย

5) เมื่อเสร็จการสัมมนา ก็จะพิมพ์สรุปผลการสัมมนา เพื่อให้สถาบันหรือผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวปฏิบัติ หรือเสนอหน่วยงาน เพื่อให้รับนโยบาย ถือเป็นแนวปฏิบัติในบางเรื่องที่สามารถจะปฏิบัติได้

11. การอภิปรายแบบพู่ฉาวิสาขนา (Colloquy) เป็นการอภิปรายปัญหา ที่มีลักษณะที่ผู้อภิปราย มีฝ่ายหนึ่งถามปัญหาฝ่ายหนึ่งตอบ อาจเป็นฝ่ายละ 2-3 คน ซึ่งผู้ตอบมักเป็นผู้เชี่ยวชาญ มีลักษณะเหมือนการพูดคุยกัน ไม่เป็นทางการเหมือนการอภิปรายอย่างอื่น มีลักษณะให้ผู้ฟังได้มีส่วนร่วมมากๆ บรรยากาศเป็นกันเอง

12. การตั้งเป็นคณะกรรมการ (Committee) เป็นการประชุมของกลุ่มคน ที่เป็นกรรมการเพื่อปรึกษาหารือกัน เพื่อทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นงานที่ไม่สามารถทำให้สำเร็จได้โดยบุคคลคนเดียว เพื่อช่วยกันวางแผน วางโครงการการดำเนินงาน การศึกษาปัญหา การแก้ปัญหา การประเมินผล ควบคุมกำกับการทำงาน

13. คณะทำงาน (Working Group) เป็นกลุ่มคณะกรรมการ เช่นเดียวกับคณะกรรมการ (Committee) แต่คณะกรรมการอาจเพียงแต่คิดมิได้เป็นผู้รับผิดชอบในการทำงาน หรือดำเนินการ จึงมักตั้งคณะทำงาน เพื่อดำเนินการต่อจากคณะกรรมการ เพื่อเป็นผู้ดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

14. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing or Sociodrame) คือ การจัดให้ผู้เข้ารับการอบรม ได้แสดงบทบาทในสถานการณ์จริง ๆ อาจแบ่งเป็นกลุ่มย่อย แสดงกิจกรรมที่เป็นจริง เช่น การต้อนรับ การพูดโทรศัพท์ การลงบัญชีเงินฝากของธนาคาร คือให้ลงบัญชีปฏิบัติจริง มีการตรวจและให้คำแนะนำ เพื่อให้ปฏิบัติได้เหมือนจริง อาจใช้เทคนิคอื่น ๆ ประกอบด้วย

15. การศึกษาจากกรณี (Case Study) เป็นการนำปัญหาจริงนำมาเขียนเป็นเรื่อง เปลี่ยนชื่อคน สถานที่ อาจใช้การอ่านให้ฟัง หรืออ่านจากกรณีที่พิมพ์ให้อ่าน เป็นเรื่องที่รวบรวมจากเหตุการณ์เรื่องราว เพื่อฝึกให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เกิดประสบการณ์ทางอ้อม ฝึกการพิจารณาตัดสินใจ แก้ปัญหาต่างๆ ร่วมกัน ศึกษาถึงรายละเอียด ลองวิเคราะห์ปัญหา ว่าเกิดจากอะไร จะแก้อย่างไร ตัดสินใจอย่างไร ภายใต้การแนะนำช่วยเหลือจากวิทยากร อาจใช้เทคนิคนี้สลับวิธีการอื่น เช่น การบรรยาย เมื่อบรรยายเสร็จ เริ่มวงแหวนหาชวนอน ฯลฯ

16. การอภิปรายกลุ่มย่อย (Group Discussion) เป็นการประชุมกลุ่มย่อย ตั้งแต่ 6-20 คน ในเรื่องใดที่กำหนดให้ หรือเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพื่อสรุปผลแนวทางแก้ปัญหา แสวงหาข้อยุติ ภายใต้การนำของประธานกลุ่ม มีเลขานุการเป็นผู้บันทึก และสรุปข้อเสนอแนะ เหมาะกับเรื่องใหญ่ที่มีหัวข้อย่อย ที่ต้องการแก้ปัญหาหลายเรื่อง เช่น “ปัญหาการท่องเที่ยว” อาจแบ่งกลุ่มย่อยพิจารณาในเรื่องของ

- 1) เรื่องที่พักและโรงแรม
- 2) การบริการนักท่องเที่ยว

- 3) สถานที่เที่ยว
- 4) ร้านขายของที่ระลึก
- 5) ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ฯลฯ

17. การระดมความคิด (Brain Storming) การระดมความคิด เป็นเทคนิคที่เปิดโอกาสให้ทุกคนในกลุ่มแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ทุกแง่ทุกมุม ไม่คำนึงว่าจะผิดหรือถูก เป็นความคิดคำแนะนำสั้น ๆ อาจเป็นการพูด หรือการเขียนในกระดาษ ใช้เวลาดั้งแต่ 1 – 10 นาที แล้วรวบรวมจัดลำดับคิดเอาแต่เฉพาะข้อเสนอแนะที่เหมาะสมไว้ใช้ หรือเสนอที่ประชุมใหญ่

18. การพัฒนาบุคคลโดยกระบวนการกลุ่ม (Sensitivity Training) เป็นการฝึกอบรมด้านการฝึกประสาทสัมผัสความรู้สึกของบุคคล จากการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน อันจะมีผลกระทบต่อผู้อื่น คือ ฝึกหัดคนให้รู้จัก รู้ร้อน รู้เย็น ต่อความรู้สึก หรือการแสดงออกของผู้อื่น เพื่อให้เข้าใจในพฤติกรรมที่จะเกิดและแสดงออกจากผู้อื่น ผู้ควบคุมกลุ่มจะต้องพยายามมีบทบาทน้อยที่สุด เพียงแต่คอยสังเกตพฤติกรรมอธิบาย แก้ปัญหาและความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากความไวต่อความรู้สึกของแต่ละคนให้มีทักษะในการอ่านความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อตนเองจะแสดงพฤติกรรมออกได้อย่างเหมาะสม

19. ทักษะศึกษา (Field Trip) การนำผู้เข้ารับการอบรมไปศึกษาไปยังสถานที่อื่น นอกเหนือไปจากการสอนในสถานอบรมตามปกติ เพื่อให้เห็นของจริง สถานการณ์ การปฏิบัติทำงานจริง ในเรื่องที่อบรม ควรบอกหรือตั้งข้อสังเกตในสิ่งที่จะไปดู เมื่อไปดูมาแล้วอาจให้เขียนรายงานหรือจัดให้มีการอภิปรายสรุปผล เป็นการเปลี่ยนบรรยากาศ และสร้างความสัมพันธ์ของกลุ่มอีกด้วย

20. การสาธิตวิธี (Method Demonstration) เป็นการนำเอาของจริงมาแสดงวิธีทำให้ผู้เข้าอบรมเห็นของจริง กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการใช้เครื่องมือ ต้องจัดให้ผู้อบรมเห็นการทำอย่างชัดเจน เหมาะกับกลุ่มเล็ก ๆ เหมาะกับงานที่ต้องปฏิบัติ ใช้การบรรยาย ไม่ได้ผลในทางปฏิบัติจริง โดยการใช้บทบาทสมมติด้วยก็ได้

21. การสาธิตแบบแสดงผล (Result Demonstration) ต่างกับการสาธิตวิธีที่ไม่ต้องแสดงวิธีขั้นตอนการทำให้เห็น มีลักษณะการจูงใจให้ดำเนินการตามปฏิบัติตาม เช่น การอบรมการเลี้ยงปลาแล้วนำชมบ่อปลา หรือความสะอาดสถานที่บริเวณของโรงแรมชั้นหนึ่ง เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เห็นว่า ที่ว่าสะอาดนั้น สะอาดอย่างไร เรียบร้อยอย่างไร เป็นการได้ทัศนศึกษาไปในตัวด้วย

22. การให้ทำโครงการจริง (Live Project or Group Work) เป็นวิธีการคล้ายกับทำแบบฝึกหัด แต่เป็นแบบฝึกหัดที่แท้จริง ไม่ใช่ทำในสมุด โดยวิทยากรอาจกำหนดให้ไปทำงาน โดยกำหนด ขอบเขตเรื่องรายละเอียดที่จะให้ทำหรือแนวทางปฏิบัติ โดยประยุกต์จากหลักวิชาการที่ศึกษาอบรม อาจทำเป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่ม

23. การให้ทำแบบฝึกหัด (Exercise) โดยการกำหนดให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในการแก้ปัญหา หลังจากการบรรยาย อาจตั้งโจทย์ ปัญหา ให้ฝึกหัด แก้ปัญหา บนกระดาษ การทดลอง โดยการปฏิบัติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

24. เกมส์การบริหาร (Management Games) เป็นการสร้างเกมส์ หรือการเล่นเป็นเกมส์ ในการตัดสินใจ การเรียนรู้วิธีบริหาร การเป็นผู้นำ การตัดสินใจสั่งการ การสังเกต การฝึกหัด โดยการใช้เกมส์ อาจมีการแข่งขันกับกลุ่มอื่น ๆ มีการแพ้ ชนะ อาจมีการแข่งขันในเวลาจำกัด เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ เช่น การแข่งขันการตัดสินใจ แข่งขันการดำเนินการบริหาร การดำเนิน ธุรกิจ เป็นต้น

25. การฝึกการบริหารในเวลาจำกัด (In Basket Training) เป็นการฝึกหัดการบริหาร โดยการนำเรื่องจริงที่นักบริหารจะต้องสั่งการมาใส่แฟ้ม แล้วให้ตัดสินใจสั่งการในเรื่องที่เป็นปัญหา ต่าง ๆ ในเวลาจำกัด รวมทั้งการสั่งงาน การอนุมัติ การแบ่งงาน มอบหมายงาน ฯลฯ ในขณะที่ตนเองก็มีภาระด่วน ต้องเดินทาง หรือไปประชุม ฯลฯ

26. การประชุมโต๊ะกลม (Panel or Round Table) เป็นการอภิปราย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ฟัง เป็นเทคนิคซึ่งใช้ผู้อภิปราย 4-6 คน อภิปรายหัวข้อเรื่องที่กำหนดบนโต๊ะรูปกลม มีลักษณะแสดงทัศนคติความคิดเห็นมากกว่าข้อเท็จจริง โดยการจัดให้ผู้อภิปรายเห็นหน้ากัน ผู้ฟัง เห็นผู้อภิปรายมีผู้อภิปรายแนะนำผู้อภิปราย และสอบถามปัญหา และควบคุมการอภิปราย เป็นผู้เตรียมผู้แทนกลุ่มผู้ฟังถามปัญหา และคอยจับประเด็น และสรุป เมื่อการอภิปรายดำเนินไปแล้ว ประมาณครึ่งชั่วโมง

27. การสัมภาษณ์ (Interviewing) เป็นเทคนิคที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ นอกห้องเรียนที่แตกฉาน มีข้อคิดทางประสบการณ์กับวิชาที่เรียนในห้องอบรม ใช้เมื่อต้องการทราบว่าประชาชนเขาคิดอย่างไร เขาทำกันอย่างไรที่เป็นจริง ๆ อยู่ในขณะนั้น หรือทำไมเขาไม่ทำ อย่างนั้น ทำไมเขาไม่ทำอย่างนี้ มีเหตุผลอย่างไร กำหนดให้แต่ละคนไปสัมภาษณ์ในหัวข้อที่ กำหนด เตรียมคำถามสั้น ๆ แนวของเรื่อง อาจสัมภาษณ์เดี่ยวหรือเป็นกลุ่ม แล้วนำมาเสนอในชั้น สรุปรวบรวมเป็นเรื่องราวรวมกันทั้งหมดทั้งวิชา

28. เทคนิคแบบห้องค้นคว้าทดลอง (Laboratory) เป็นการฝึกปฏิบัติที่เอาทฤษฎีหลักการ และวิธีการที่เรียนเอาไปฝึกปฏิบัติ เพื่อจะฝึกการปรับใช้ การประยุกต์ ทฤษฎี เพื่อให้คำแนะนำที่ สมบูรณ์แบบ พัฒนาความคิดและทักษะ ตลอดจนการสังเกตการณ์ พฤติกรรม กระบวนการที่เกิดขึ้น

29. การสอนแบบตัว (Coaching) เรื่องบางเรื่องต้องใช้การสอบการอบรมเป็นรายตัว จะพบมากในหัวหน้างานที่ต้องสอนแนะนำการทำงานเป็นรายตัว หรือเป็นกลุ่มเล็ก ๆ เช่น ในเรื่อง ของการร่างหนังสือ เมื่ออธิบายเป็นกลุ่มแล้ว เมื่อแต่ละคนไปพิมพ์มาแล้ว หัวหน้างานจะสอน แนะนำเป็นรายตัว การขั้บรถยนต์ การควบคุมเครื่องจักร การพิมพ์ดีด การเก็บเรื่องเข้าแฟ้ม ฯลฯ

เหมาะสำหรับผู้เข้าทำงานใหม่ สอนโดยใช้สถานการณ์จริงที่ปฏิบัติ อาจใช้วิธีการ หรืออุปกรณ์อื่นช่วยด้วย

30. การสอนสำเร็จรูป (Program Instruction) การสอนโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เป็นการสอนที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยการสอนของเครื่องมือ หรือหนังสือ (Programed Textbooks) ที่เตรียมบทเรียน คำถาม คำตอบ อธิบายใช้ทบทวนกลับไปกลับมา จนเกิดความเข้าใจ มีขั้นตอนการสอนตั้งแต่ง่าย พื้นฐานค่อยๆ ยากขึ้นยากขึ้น จากบทที่ 1 ไปเรื่อย ๆ เมื่อจบบทจบตอน จะมีคำถาม ข้อสอบ ประเมินผลในสิ่งที่ผู้เรียนอาจยังเข้าใจผิด มักจัดทำขึ้นโดยคณะวิชาการ บริษัทเป็นการสอนสำเร็จรูปโดยเครื่องมือ หรือหนังสือที่จัดทำขึ้นเป็นพิเศษ เพื่อจะใช้เครื่องหรือหนังสือสอนแทนครู

31. กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ (Group Process) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมอย่างหนึ่ง ซึ่งใช้กลุ่มเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้ทำกิจกรรม เพื่อการเรียนรู้ถึงพฤติกรรม ทักษะ การเข้าใจคน วิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับคนที่ถูกต้อง รวมถึงการเรียนรู้ปฏิกริยาภายในกลุ่ม การกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลง ทุกคนจะเกิดหยิ่งรู้ รับรู้ด้วยตนเองและพัฒนาตนเอง โดยอาศัยพฤติกรรมของกลุ่ม

32. เทคนิคการจัดทีมผู้ฟัง (Listening Team) การจัดกลุ่มให้เป็นผู้ฟังในการสอนการอบรม และให้ทำหน้าที่จดบันทึก ฝึกหัดการจับประเด็น บันทึก การเรียบเรียง ให้ได้เนื้อหาประเด็นสำคัญของเรื่อง ให้ทำหน้าที่ฟังและจดบันทึก ทำรายงาน (Report) ส่งหรือรายงานที่ประชุม

33. กลุ่มซักถาม (Audience Reaction Group) การฝึกหัด หรือจัดกลุ่มผู้อบรมให้มีหน้าที่ซักถามประเด็นปัญหา ทำให้ต้องตั้งใจฟัง และฝึกหัดการจับประเด็น การถามอย่างสุภาพนุ่มนวล ให้เกิดความกระฉ่าง จดบันทึกคำถาม คำตอบ และสรุประหว่างที่วิทยากรบรรยาย เพื่อรายงานต่อที่ประชุมตอนท้ายรายการ เป็นการฝึกหัดการตั้งใจฟัง สมาธิในการฟัง การเรียน

34. วิธีประสบเหตุการณ์ (Incident Method) วิธีนี้เหมาะสำหรับการอบรมเจ้าหน้าที่ระดับต้น ซึ่งนำเอาปัญหาที่เกิดขึ้นที่จริงจากบุคคล สถานการณ์ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมากกว่าวิธีการสร้างความคิดมโนภาพที่กว้างไกล วิทยากรจะช่วยแยกแยะรายละเอียด

35. การแสดงละครสั้น (Skit or Playlet) เป็นการแสดงละครสั้น จากเรื่องที่เรียนในชั้น มีการซักซ้อมการแสดง เขียนบทบาทการแสดง เพื่อจะเป็นการขยายมโนภาพ อธิบายในบางเรื่อง ให้ละเอียดและกว้างขวางเข้าใจ และจดจำได้ดียิ่งขึ้น ในเรื่องที่เข้าใจยาก

36. การชี้แจงปัญหาข้อข้องใจ (Forum) เป็นเทคนิคการชี้แจงพูดคุยกับผู้ฟัง ระหว่างวิทยากรคนหนึ่ง หรือสองคนพูด หรือชี้แจงเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เป็นปัญหา หรือข้อข้องใจกับประชาชน จะใช้เมื่อเกิดมีการขัดแย้ง สงสัยในเรื่องต่างๆ หรือความคิดเห็นไม่ตรงกัน ควรเลือกวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถในการพูด ถ้ามี 2 คน จะต้องไม่มีหักล้าง หรือขัดแย้งกัน ไม่เหมือนการโต้ว่าตี

37. การฝึกงาน เป็นการส่งคนไปฝึกงาน ไม่ใช่ส่งไปฝึกเพื่อให้ทำเป็นอย่างเดียว แต่ต้องฝึกให้ใช้สมองสติปัญญาไปด้วย คือ

- 1) ฝึกให้คิด และรู้จักวิธีคิดด้วย
- 2) ฝึกให้เผชิญปัญหา และแก้ปัญหา
- 3) ฝึกการทำงานที่รวดเร็ว และฉลาด มีไหวพริบขึ้น

2.8 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

วิจิตร อาวะกุล (2537 : 16-18) กล่าวว่า ประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรมนั้น เป็นที่เห็นเด่นชัดและเป็นที่ยอมรับกันมาเป็นระยะอันยาวนาน ก็คือ

1. สมองความต้องการกำลังคน (Meeting Manpower Needs) เมื่อเรามีความต้องการคนที่มีทักษะ (Skills) มีฝีมือ ความชำนาญงานเป็นพิเศษเฉพาะงานให้มีประสิทธิภาพ ก็จำเป็นต้องคัดเลือกผู้สมัครงานที่มีความรู้ความสามารถ มีฝีมือการทำงานเท่านั้น มิใช่การบรรจุใครก็ได้ มาเข้าในตำแหน่งที่ว่างอยู่ และทำงานไปตามสติปัญญาความสามารถ ความรู้ที่มีอยู่ ผู้ที่คัดเลือกเข้ามา เมื่อยังมีความรู้ความสามารถไม่พอ ยังไม่ถึงระดับที่พึงพอใจ หรือต้องการเพิ่มทักษะให้สูงขึ้น จึงต้องการฝึกอบรม

2. เป็นการลดเวลาการเรียนรู้ให้สั้นเข้า (Reduce Learning Time) เมื่อการเรียนการสอน การฝึกหัดปฏิบัติได้ทำอย่างมีระบบและระเบียบ ผู้สอนมีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอด และฝึกอบรม ผู้เรียนย่อมฝึกฝนและเรียนรู้ได้เร็วกว่าเรียนด้วยตนเอง หัววิธีเรียนเอง หรือโดยการลองผิดลองถูก ซึ่งเสียเวลาสิ้นเปลือง

3. ปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น (Improved Performance) ในการที่ขจัดการทำงานผิด ๆ ถูก ๆ หรือทำไปอย่างไม่มีความรู้ความสามารถ หรือมีความสามารถ ฝีมือ นิสัยการทำงานต่ำ โดยวิธีการฝึกอบรมจะช่วยสอนและฝึกให้เขาเหล่านั้นได้พัฒนาความสามารถ และฝีมือให้สูงขึ้น รวมทั้งผู้ที่ทำงานอยู่แล้ว หากต้องการปรับปรุงฝีมือ เทคนิคการทำงานให้สูงขึ้น ก็เข้าร่วมได้

4. ลดความสิ้นเปลือง (Reduce Wastage) การทำงานไม่เป็น ไม่เรียบร้อย ชักช้า ทำให้เกิดการสิ้นเปลืองวัสดุ แรงงาน เสียเวลา เสียโอกาส นับว่าเป็นค่าใช้จ่ายอันมหาศาลที่ต้องสูญเสียไป ตรงกันข้าม ถ้าพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรม มีความสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว จะตัดรายจ่ายสิ้นเปลืองนี้ออกไป กลายเป็นกำไร องค์การหน่วยงานจึงจะต้องดำเนินการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องตลอดปี อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายดังกล่าว ลดต้นทุนการผลิต ประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริการลูกค้า

5. ลดการขาดงาน (Less Absenteeism) สาเหตุที่ทำให้คนงานอยู่กับบ้าน โดยเฉพาะผู้เข้าทำงานใหม่ เนื่องจากเกิดความอึดอัดใจ ทำงานไม่ได้ ไม่ว่าจะทำอย่างไรดีจึงจะไม่ถูกตำหนิว่กล่าว จากนายจ้าง เนื่องจากไม่ได้รับการสอนบอกกล่าวแนะนำให้ความรู้ในการที่จะทำงานนั้น ๆ จึงมีความรู้สึกที่ไม่อยากไปทำงาน ที่ทำงานไม่มีความสุขเท่าที่บ้าน ถ้ามีโอกาส ขาดงานลางานได้ ก็จะทำ

6. ลดอุบัติเหตุ (Fewer Accidents) อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับคนงานที่ไม่ได้ฝึกอบรมจะสูงเป็น 3-4 เท่าของผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม กฎหมายที่เกี่ยวกับสุขภาพชีวิตและความปลอดภัยจึงระบุดึงความรับผิดชอบของหน่วยงาน โรงงานที่จะต้องจัดการฝึกอบรมให้คนงาน องค์กรเองก็จะได้ประโยชน์ เนื่องจากคนงานขาดงานน้อย เพราะการหมุนเวียนเข้าออกและอุบัติเหตุลดลง

7. ลดการลาออกของคนงาน (Reduce Labour Turnover) แม้ว่าในข้อนี้จะไม่สามารถแสดงให้เห็นได้ชัด แต่จากการวิจัยพบว่า คนงานที่ได้รับการฝึกอบรมแล้ว จะมีการลาออกน้อยกว่าพวกที่มีได้ฝึกอบรมเท่าตัว และองค์กรใดที่จัดการฝึกอบรม มักเป็นองค์กรที่ได้จัดการบริหารบุคคล อย่างมีระบบและระเบียบ และมีนโยบายที่ทำให้ผู้ทำงานเกิดความรูสึกมั่นคงและก้าวหน้าด้วย การสร้างบรรยากาศการทำงาน หล่อหลอมทัศนคติที่ถูกต้องเหมาะสม จะทำให้พนักงานทุ่มเทกำลังกายใจ ให้แก่หน้าที่ของตน

8. เพื่อประโยชน์แก่พนักงานผู้รับการอบรมเอง (Benefits to Employee) ฝีมือการทำงานของพนักงานที่สูงขึ้น ย่อมเป็นที่ต้องการของตลาดการทำงาน ทำให้เป็นผู้นำทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน พนักงานที่ได้ผ่านการฝึกปรือมาเป็นอย่างดีแล้ว ย่อมจะได้รับค่าจ้างที่สูงกว่าเลือกหน่วยงานได้มากกว่า มีผู้ต้องการตัวมากกว่า รายได้ดีขึ้น ครอบครัวสบายขึ้น การทำงานมั่นใจ ภาคภูมิใจ รักงานมากขึ้น

9. ถ้าใช้วิธีการฝึกอบรมที่ถูกต้องวิธี จะช่วยให้พนักงานทำงานด้วยความมั่นใจ มีประสิทธิภาพ ผลงาน ผลผลิตมีคุณภาพสูงขึ้น ความผิดพลาดน้อยลง

10. ความสัมพันธ์กับประชาชนลูกค้าบริการดีขึ้น การบ่น การต่อว่าต่อขาน ร้องทุกข์ของลูกค้า ฯลฯ น้อยลง เพราะเป็นผลมาจากการที่พนักงานทำงานดี ผลงานดี ผลผลิตดี เป็นการสร้างความนิยมให้แก่หน่วยงาน บริษัทไปในตัว

11. ลดความสิ้นเปลือง ลดค่าใช้จ่ายที่จะสูญเสียอย่างอื่น เช่น วัสดุ เวลา และโอกาส ซึ่งหาได้ยากในภาวะที่ต้องแข่งขันกับธุรกิจอื่น ๆ การแก้ไขงานที่ผิดพลาดน้อยลงไม่เสียเวลา

12. ประหยัดเงินที่จะรั่วไหลได้มาก เช่น ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเครื่องมือ วัสดุ ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยลดลง แต่กำไรเพิ่มขึ้น โอกาสที่จะสูญเสียอย่างอื่นลดลงอย่างมากมาย

13. ขจัดปัญหาในการที่ต้องหาจ้างคนที่มีฝีมือมาทำงาน ในบางช่วงระยะ ซึ่งหายาก และเงินเดือนสูง แต่การฝึกอบรมจะช่วยสร้างความรู้ให้คนในหน่วยงานเชี่ยวชาญและฝีมือสูงขึ้นในตัว เป็นการเร่งและส่งเสริมประสิทธิภาพ ขวัญ และกำลังใจที่ดีกว่า

14. การฝึกอบรมจะช่วยส่งเสริมงานนิเทศ (Supervision) ให้บรรลุผล เป็นการประสานงานกับเจ้าหน้าที่นิเทศ หรือหัวหน้างาน เป็นการแก้ปัญหาที่จริง และได้ผลว่าเป็นการปรับปรุง บริหารระบบ โครงสร้าง และกระบวนการทำงาน ช่วยให้พนักงานเข้าใจจุดประสงค์ นโยบาย การดำเนินงาน กฎ ระเบียบของหน่วยงาน เป็นการสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีต่อหน่วยงานองค์การ

15. ช่วยให้หน่วยงานได้ปรับตัวดีขึ้น ให้เข้ากับการผันแปรทางเศรษฐกิจ และการค้าใหม่ เทคโนโลยีในปัจจุบัน และที่จะมีมาในอนาคต สามารถใช้โอกาสและสิ่งอื่น ๆ ที่ควรใช้ ให้เป็นประโยชน์ได้ดีกว่า เช่น คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขงานจากพนักงานในการปรับปรุงแผนกโรงงาน ธุรกิจ การบริหารงานที่มีปัญหาอยู่

2.9 กระบวนการในการจัดฝึกอบรม

การฝึกอบรมที่ดี จะต้องตั้งอยู่บนรากฐานสำคัญ 3 ประการ ประการที่หนึ่ง มนุษย์มีความแตกต่างกัน การจัดฝึกอบรมจึงควรเป็นไปตามความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ประการที่สอง มนุษย์มีความสามารถและมีศักยภาพในตัวเอง การฝึกอบรมต้องช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงความสามารถของตนเอง ประการที่สาม โดยธรรมชาติของมนุษย์ มีความต้องการพัฒนาตนเอง ดังนั้น การจัดฝึกอบรม จึงควรช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้พัฒนาตนเองในแนวทาง ที่ถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์การ

การจัดฝึกอบรมมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบาย ลักษณะงาน หัวหน้างาน และการประสานงาน ฯลฯ ดังนั้น การจัดฝึกอบรมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยมีกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินการจัดฝึกอบรม ดังนี้

เสนาะ ดิยาวี (2534 : 109-110) ได้ให้ความเห็นของกระบวนการหรือหน้าที่ในการฝึกอบรมว่าควรประกอบด้วย การให้ความเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม การให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายการฝึกอบรม การดำเนินการตามโครงการฝึกอบรม การจัดหาอุปกรณ์ การฝึกอบรม และการวิเคราะห์ และการประเมินผลโครงการฝึกอบรมสำหรับแนวคิดของ

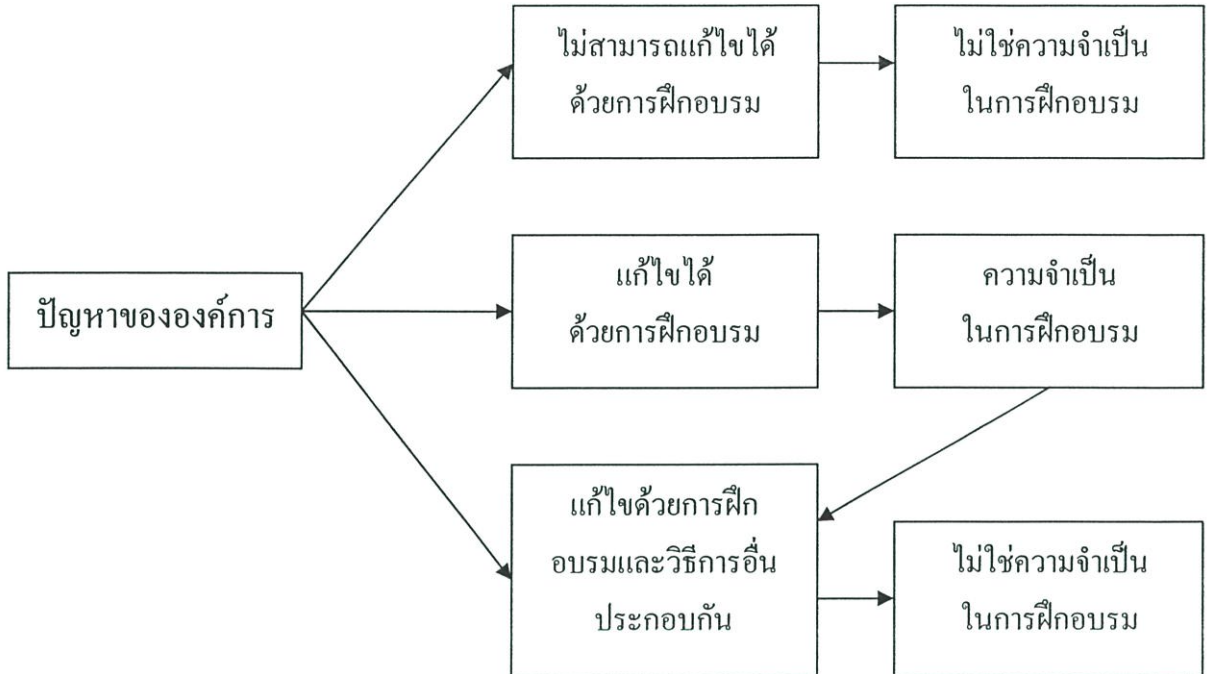
เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ (2529 : 12-13) ได้จำแนกกระบวนการฝึกอบรมไว้ 5 ประการ คือ การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การสร้างหลักสูตร การเสริมหลักสูตร การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม นอกจากนี้

สมคิด บางโม (2538 : 19-106) ได้สรุปขั้นตอนการฝึกอบรมไว้ 5 ขั้นตอน คือ การหาความจำเป็นของการฝึกอบรม การสร้างหลักสูตร การเลือกใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม และการติดตามผลประเมินผล จากแนวความคิดของนักวิชาการดังกล่าว สามารถสรุปขั้นตอนหรือองค์ประกอบใหญ่ ๆ ของการจัดฝึกอบรมได้ 5 ด้าน ได้แก่

1. ความต้องการในการฝึกอบรม
2. ความพร้อมในการจัดฝึกอบรม
3. หลักสูตรการฝึกอบรม
4. การดำเนินการฝึกอบรม
5. การประเมินผลการฝึกอบรม
6. การติดตามผลการฝึกอบรม

2.10 ความต้องการในการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2538 : 40-46) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรม ว่าเป็นการค้นหาสภาพการณ์หรือปัญหาของบุคคลในองค์การ ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยการฝึกอบรม เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ไปสู่เป้าหมายได้ ทั้งนี้ ความจำเป็นในการฝึกอบรมสืบค้นได้จากความจำเป็นที่ปรากฏขึ้นอย่างชัดเจน เช่น การรับพนักงานใหม่ การโยกย้าย เปลี่ยนตำแหน่ง หรือการขยายงาน เป็นต้น ส่วนความจำเป็นที่ต้องค้นหานั้นต้องวิเคราะห์จากปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในองค์การว่ามีสาเหตุมาจากอะไร และจะแก้ไขด้วยการฝึกอบรมได้หรือไม่ เช่น ผลผลิตตกต่ำ การละเลยไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง การเกิดอุบัติเหตุ การร้องทุกข์ของกระแสดความไม่พอใจในกลุ่มพนักงาน ฯลฯ ซึ่งปัญหาหรือความจำเป็นดังกล่าวสามารถศึกษา และวิเคราะห์หาความจำเป็นได้หลายวิธี เช่น การสังเกต การสำรวจข้อคิดเห็น การศึกษาจากเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ในองค์การ การเปรียบเทียบมาตรฐานการทำงานในองค์การ การใช้ข้อมูลจากการประเมินผล การปฏิบัติงาน การทดสอบ การประชุมในลักษณะของการระดมสมอง การจัดสัมมนาพนักงาน ในทุกระดับในองค์การ ดังนั้น ก่อนจะจัดการฝึกอบรมใด ๆ ต้องหาความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์การนั้นก่อน โดยใช้วิธีหาความจำเป็นที่เหมาะสมกับเหตุการณ์นั้น ๆ เพื่อค้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งจะนำไปสู่ความคุ้มค่าของการจัดฝึกอบรมขององค์การ ผลการวิจัยของภมร พรหมณ์แก้ว (2536 : 242) ได้วิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการจัดดำเนินการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อการพัฒนาจริยธรรมนักศึกษาวิทยาลัยครู สาขาวิชาการศึกษา พบว่า การหาความจำเป็นในการฝึกอบรมควรศึกษาจากการประเมินผลโครงการฝึกอบรม ผลการประชุมสัมมนางานวิจัย และปรากฏการณ์เฉพาะด้าน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการฝึกอบรม แต่กิจกรรมดังกล่าว ต้องใช้เวลาและมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ดังภาพประกอบ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงการสำรวจวิเคราะห์หาความจำเป็นในการจัดฝึกอบรม

จากภาพประกอบดังกล่าว จะพบว่าเมื่อเราสามารถกำหนดได้ว่า มีปัญหาใดสามารถแก้ไขด้วยการฝึกอบรม เราต้องศึกษาวิเคราะห์ต่อไปอีกว่าต้องปรับปรุงบุคลากรทางด้านใด เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการจัดทำหลักสูตรต่อไป ส่วน วิน เชื้อโพธิ์หัก (2837 : 26-30) มีความคิดเห็นแตกต่างออกไป คือ การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม จะคำนึงถึงความจำเป็นขององค์กร ซึ่งความจำเป็นในการฝึกอบรม เป็นสาเหตุทำให้องค์กรต้องส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม หากไม่จัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม องค์กรอาจต้องประสบกับความเสียหายได้ ดังนั้นความจำเป็นในการฝึกอบรม จะมาจากสาเหตุหลายประการ ได้แก่

1. ลักษณะพฤติกรรมขององค์กร ประกอบด้วย บุคลากรที่ช่วยกันจัดกิจกรรมขององค์กร เพื่อเป้าหมายที่ตรงกัน

1.1 องค์กรที่มีการรับบุคลากรใหม่ บุคลากรที่รับเข้ามาทำงานในองค์กรมีความรู้ความสามารถ แต่บุคลากรเหล่านี้ยังไม่ทราบขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นที่จะต้องให้บุคลากรใหม่ได้รับการฝึกอบรม หรือการจัดปฐมนิเทศ ซึ่งอาจจัดในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งก่อนลงมือปฏิบัติงาน

1.2 องค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่บุคลากร หรือมีการแต่งตั้งโยกย้ายบุคลากร ก็มีความจำเป็นที่จะต้องให้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรดังกล่าวได้มีความรู้ แนวคิดเกี่ยวกับ

งานในหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้ง ให้ทราบวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานในตำแหน่งใหม่ และ ปลุกฝังเจตคติให้เป็นผู้รักและเอาใจใส่ สนใจทำงานในหน้าที่ใหม่นั้น

1.3 องค์การที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างเห็นได้ชัด เช่น ได้ผลผลิตน้อยลง กว่าเดิม ผลผลิตเกิดขึ้นล่าช้ากว่าปกติ พนักงานมาปฏิบัติงานช้า พนักงานทำงานช้าลง ฯลฯ พฤติกรรมของบุคลากรเหล่านี้สื่อให้เห็นว่าบุคลากรมีปัญหา องค์การจะต้องให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง กับปัญหาเหล่านี้ได้รับการฝึกอบรม

1.4 องค์การที่มีความประสงค์จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ เป็นสิ่งที่บุคลากร ในองค์การอาจจะยังไม่ทราบขั้นตอนการใช้ที่ถูกต้อง หากใช้ไม่ถูกต้องอาจจะเกิดความเสียหายได้ หรืออาจได้ผลผลิตที่ไม่สมบูรณ์ จึงจำเป็นที่จะต้องให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่นั้น

1.5 องค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือแผนงาน เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหาร ทุกระดับ และบุคลากรทุกคนต้องทราบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง นโยบายหรือแผนงานก็จะต้องให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้ารับการฝึกอบรม

1.6 องค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงแผนการปฏิบัติงาน ควรจัดบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อหาทางปรับแผนการปฏิบัติงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

2. ความต้องการของบุคลากรในองค์การ บุคลากรในองค์การเป็นบุคคลสำคัญที่จะ ทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ บุคลากรแต่ละคนมีจิตใจส่วนหนึ่งอยู่ กับการทุ่มเททำงานให้กับองค์การ แต่อีกส่วนหนึ่งอาจจะมีความห่วงใยอยู่กับงานภายนอก อาจเป็น เรื่องการดำรงชีวิต เรื่องครอบครัว เรื่องเศรษฐกิจ ฯลฯ ความห่วงใยเหล่านี้ทำให้ความเข้าใจในการ ทำงานให้กับองค์การลดน้อยลง ในบางครั้งบุคลากรอาจมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แต่ไม่ กล้าบอกปัญหานั้นกับผู้บังคับบัญชา การที่องค์การจะทราบปัญหาต่าง ๆ ได้ อาจทำได้หลายวิธี เช่น การสังเกต การสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือสำรวจความคิดเห็น เป็นต้น องค์การ หลายแห่ง จัดทำกล่องรับความคิดเห็น สิ่งเหล่านี้จะทำให้้องค์การทราบความต้องการของบุคลากรและความ ต้องการใดที่เป็นปัญหาเกี่ยวข้องกับองค์การมาก ก็จัดการฝึกอบรมเพื่อหาทางสนองความต้องการ ของบุคลากร

3. ความคุ้มค่าในการฝึกอบรม หมายถึง ผลที่ได้รับจะต้องมากกว่าการลงทุน จึงจะ คุ้มค่าแก่การฝึกอบรม หากผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมน้อยกว่าการลงทุน ไม่ควรจัดการฝึกอบรม เนื่องจากการลงทุนในการฝึกอบรม ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายต่างๆ ค่าวัสดุ อุปกรณ์ การฝึกอบรม ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าตอบแทนวิทยากร และค่าเสียโอกาสในการทำงานให้กับ องค์การ ดังนั้น ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมประกอบด้วย ผลลัพธ์ทางตรง ได้แก่ ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมมีความคล่องแคล่วกระฉับกระเฉงในการทำงาน เลือกใช้เครื่องมือต่าง ๆ ได้เหมาะสมขึ้น รู้จักใช้ความรู้และเทคนิคต่าง ๆ ดีขึ้น ผลผลิตมีความประณีตสวยงาม ทำให้ราคาผลผลิตสูง วัสดุ

เสียหายน้อย สิ่งเหล่านี้ ถ้าคิดออกมาเป็นตัวเงิน ก็จะทำให้องค์กรได้ผลคุ้มค่า ส่วนผลลัพธ์ทางอ้อม ได้แก่ การเกิดความสามัคคี การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน และความมีชื่อเสียงของบุคลากร ที่ส่งผลถึงองค์กร

4. การมีแนวคิดและวิธีการใหม่ๆ ในการทำงาน เนื่องจากมีการค้นคว้าทางด้านวิทยาศาสตร์มากขึ้น และกระทำติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง การค้นคว้าและวิจัยทำให้เกิดเทคโนโลยีใหม่ๆ จึงจำเป็นที่บุคลากรจะต้องติดตามให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

5. การแข่งขันขององค์กร เพื่อให้เกิดความเชื่อถือของสังคม องค์กรต่าง ๆ มีวัตถุประสงค์ที่ตรงกันอยู่อย่างหนึ่ง คือ ต้องการให้สังคมใช้บริการขององค์กรจนเกิดความไว้วางใจ จึงหาวิธีต่าง ๆ ที่จะให้บุคลากรในหน่วยงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อบังเกิดประสิทธิผลของงานสูง

6. ความต้องการของบุคคลในสังคมที่องค์กรตั้งอยู่มีต่างกัน บางสังคมต้องการนำไปฝากธนาคาร แต่บางสังคมต้องการสินเชื่อจากธนาคาร องค์กรจึงต้องทราบความต้องการของสังคม แล้วจัดการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรให้มีความสามารถอย่างดีที่สุดที่สนองความต้องการของสังคม

7. ความเอาใจใส่ในการทำงานของบุคลากรมีลักษณะถดถอย หลักธรรมชาติของคนข้อหนึ่งคือ ความเบื่อหน่ายต่อการทำงานอย่างเดียวกันเป็นเวลานาน องค์กรที่ดีจึงต้องแสวงหาวิธีการทำงานแปลก ๆ ใหม่ ๆ มาให้บุคลากรนำไปปฏิบัติในหน่วยงาน

8. การมีระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการทำงาน บุคลากรจำนวนมากไม่ทราบระเบียบ กฎหมายและหลักเกณฑ์ได้หมด ทำให้การทำงานเกิดความผิดพลาด หรืออาจสร้างความไม่แน่ใจแก่ผู้ทำงาน ทำให้บุคลากรขาดความมั่นใจในการทำงาน

9. บุคลากรขององค์กรขาดวินัยในการทำงาน วินัยเป็นสิ่งสำคัญ บุคคลที่ทำงานตามหลักการ ขั้นตอน ข้อตกลงเป็นบุคคลที่ทำงานตามวินัย งานที่ทำก็จะสำเร็จโดยเร็ว ผลของงานก็จะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

โดยสรุป การสำรวจวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม จะมีสาเหตุมาจากลักษณะพฤติกรรมขององค์กร ความต้องการของบุคลากรในองค์กร ความคุ้มค่าในการจัดฝึกอบรม การมีแนวคิดและวิธีการใหม่ๆ ในการทำงานการแข่งขันขององค์กรต่างๆ ความต้องการของบุคคลในสังคมนั้นๆ ความเอาใจใส่ในการทำงานถดถอย ระเบียบ กฎหมายและหลักเกณฑ์มีมากและสาเหตุสุดท้าย คือบุคลากรขาดระเบียบวินัยในการทำงาน จากประเด็นดังกล่าวสามารถนำมาเป็นหัวข้อในการจัดฝึกอบรมได้ทั้งสิ้น เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

2.11 ความพร้อมในการจัดฝึกอบรม

พยอม วงศ์สารศรี (2534 : 198-199) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมจะบรรลุเป้าหมายได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างที่มีความพร้อม ซึ่งได้แก่

1. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (Training Officer) ต้องเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในหลาย ๆ ด้าน เพื่อนำความรู้ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการจัดฝึกอบรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามหลักวิชาการ ทั้งยังต้องมีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และต้องมีมนุษยสัมพันธ์และความคล่องตัวเป็นอย่างดี สามารถประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Trainee) เป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามความต้องการของตนเอง หรือองค์การจึงต้องมีความพร้อมและความสามารถในการรับรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการฝึกอบรม และต้องมีเวลาเข้ารับการฝึกอบรมได้อย่างต่อเนื่องตลอดหลักสูตร

3. อุปกรณ์ในการฝึกอบรม (Training Facilities) เป็นอุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรมทุกประเภท หากมีความพร้อมในส่วนนี้ จะเป็นสิ่งสนับสนุนให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ดี ทั้งนี้ รวมถึงอาคาร สถานที่ บรรยากาศ ภาวะแวดล้อมภายในห้องฝึกอบรม ซึ่งเป็นผลทำให้การอบรมน่าสนใจยิ่งขึ้น

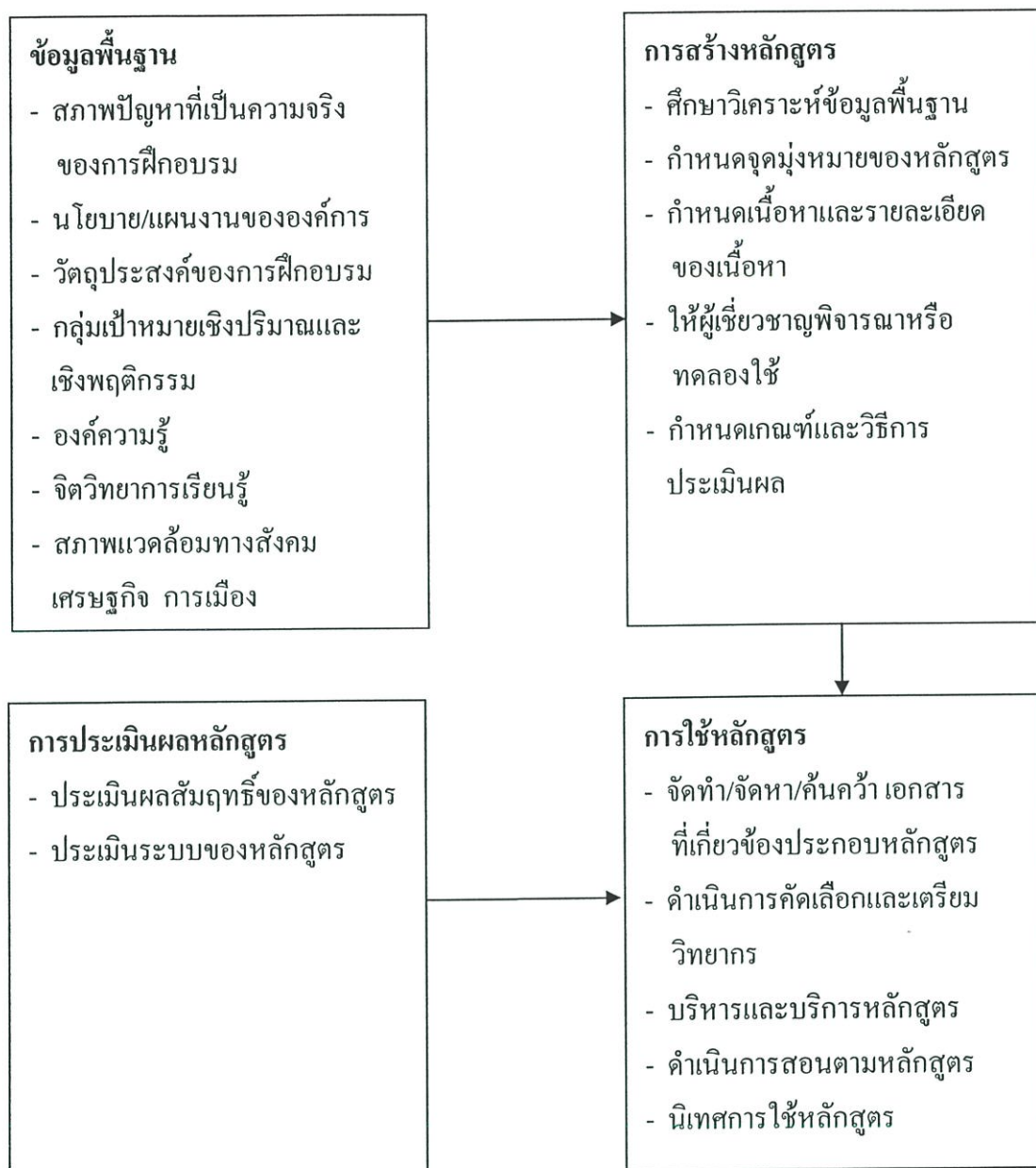
4. งบประมาณในการฝึกอบรม (Training Budget) งบประมาณมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการจัดฝึกอบรมทุกครั้ง ต้องมีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทนวิทยากร ค่าเช่าอาคารสถานที่ ค่าอุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรมต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุป ความพร้อมในการฝึกอบรม หมายถึง การเตรียมพร้อมในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่ผู้จัดการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร การวางแผนการฝึกอบรม หลักสูตร อุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรมทุกประเภท และเทคนิควิธีการฝึกอบรม ฯลฯ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว เมื่อมีความพร้อมอย่างสมบูรณ์ จะเป็นตัวสนับสนุนให้การจัดฝึกอบรมบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

2.12 หลักสูตรการฝึกอบรม

คำว่าหลักสูตร (Curriculum) ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ซึ่งพอที่จะประมวลความหมายที่สำคัญได้ดังนี้ หลักสูตรหมายถึง โครงการ แผน หรือข้อกำหนดที่ประกอบด้วย หลักการ จุดมุ่งหมาย โครงสร้าง กิจกรรม และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการจัดการเรียนการสอนที่จะพัฒนาให้ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ตลอดจนให้ผู้เรียนรู้จักคิดและปฏิบัติได้ด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในชีวิต ส่วนหลักสูตรการฝึกอบรม หมายถึง โครงการฝึกอบรมที่ประมวลความรู้และประสบการณ์ จัดให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกองค์การ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้พัฒนา ตาม

วัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้ เครือวัลย์ ล้อมอภิชาติ (2531 : 60) สำหรับ เรืองลักษณ์ โรจนพันธ์ (2529 : 25-30) ได้ให้ความคิดเห็นว่าควรจะทำหลังจากทราบความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งหมายถึง กระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เปลี่ยนแปลงการกระทำ ให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ โดยมีการจัดเนื้อหาวิชาต่าง ๆ ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งหลักสูตรในการฝึกอบรม จะประกอบด้วย วัตถุประสงค์ หมวดวิชา รายละเอียดหัวข้อวิชา และกำหนดการฝึกอบรม ในลักษณะนี้ จะทำให้หลักสูตรมีแนวทางเป็นไปตาม ความมุ่งหมายขององค์การ สำหรับการวิจัย ของ ภมร พรหมณ์แก้ว (2536 : 246) ซึ่งได้ศึกษา เกี่ยวกับรูปแบบการจัดดำเนินงานฝึกอบรมบุคลากร เพื่อพัฒนาจริยธรรมนักศึกษาวิทยาลัยครู สาขาวิชาการศึกษา พบว่า การจัดทำหลักสูตรควรนำผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือการหาความ จำเป็นในการฝึกอบรมให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณากำหนดหลักสูตร ทั้งนี้ หลังจากได้รับการฝึกอบรมแล้ว ผลที่ได้ต้องสามารถแก้ไขข้อบกพร่อง และปัญหาที่เป็นความต้องการในการ ฝึกอบรมได้ ส่วน แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมว่าต้องอาศัยกระบวนการในการวิเคราะห์ และพัฒนาหลักสูตร ซึ่งจะต้องคำนึงถึงข้อมูลพื้นฐานในด้านต่าง ๆ อย่างละเอียด เพื่อเป็นแนวทาง ในการสร้างหลักสูตรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ และเมื่อใช้หลักสูตรในการ ฝึกอบรมแล้ว ขั้นตอนต่อไปต้องประเมินผลหลักสูตรด้วย เพื่อจะได้นำข้อบกพร่องมาแก้ไข ปรับปรุงหลักสูตรให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงการสร้างและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม

วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537 : 32-45) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมว่าต้องมีเนื้อหาสาระและการจัดกิจกรรมที่จะทำให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งจะต้องพิจารณาจากการศึกษาวิเคราะห์หาความจำเป็นของการฝึกอบรม แล้วจึงจัดเนื้อหาและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความจำเป็นสำหรับหลักสูตรการฝึกอบรม ถ้าแยกตามเนื้อหาของหลักสูตรจะแบ่งได้ 4 ลักษณะ คือ

1. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-Inservice Training หรือ On the Job Training) เป็นการแนะนำให้ผู้ที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรได้รู้จักการใช้เครื่องมือ เข้าใจขั้นตอนในการทำงาน และส่งเสริมให้บุคลากรใหม่รักงาน รักองค์กร หลักสูตรจึงเน้นวัตถุประสงค์ในการเพิ่มพูนทักษะ และประสบการณ์ในงานที่จะต้องปฏิบัติ เน้นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เหมาะสมกับงาน และเน้นการปรับเปลี่ยนเจตคติที่ดีต่องานในหน้าที่และเป้าหมายขององค์กร

2. การฝึกอบรมบุคลากรประจำการ (Off the Job Training) บุคลากรที่ทำงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพคืออยู่แล้ว แต่ถ้ามีความรู้ใหม่ ๆ แนวคิดใหม่ ๆ หรือแนวปฏิบัติใหม่ ๆ การฝึกอบรมบุคลากรควรเน้นการเพิ่มพูนความรู้แนวคิดใหม่ ๆ หรือแนวปฏิบัติใหม่ ๆ เป็นหลักสำคัญ

3. การฝึกอบรมเพื่อเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ (Pre-Promotional Training) เป็นการฝึกอบรมให้เกิดทักษะและประสบการณ์การทำงานในหน้าที่ใหม่ การรู้จักวางตัวที่เหมาะสม การฝึกอบรมตามหลักสูตรนี้ จึงเน้นจุดประสงค์ของการฝึกอบรมทุกอย่าง แต่มุ่งไปทำงานในตำแหน่งหน้าที่ใหม่

4. การฝึกอบรมผู้ใกล้เกษียณอายุราชการ (Pre-Retirement Training) เป็นการฝึกอบรมที่เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ การปฏิบัติตนเองให้เหมาะสมกับวัย หลักสูตรนี้จึงเน้นวัตถุประสงค์ทั่วไป ที่จะประโยชน์กับผู้สูงอายุ

การสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม เป็นแนวทางหนึ่งที่จะจัดการฝึกอบรม ในส่วนของวิชาการ ซึ่งมีสิ่งที่ต้องพิจารณา 2 ประการ คือ

1. ความต้องการในการฝึกอบรม หมายถึง วัตถุประสงค์ที่จัดให้มีการฝึกอบรม ซึ่งวิเคราะห์จากความจำเป็นของบุคลากรและองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ แนวคิดใหม่ ๆ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงานและสังคม และเกิดเจตคติที่ดีต่องาน การฝึกอบรมในเรื่องเดียวกัน แต่จุดประสงค์ที่ต้องการจะเน้นแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม จึงต้องมีการสร้างหลักสูตร ที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการสร้างหลักสูตรต้องวิเคราะห์หาความต้องการในการจัดฝึกอบรม ของแต่ละหลักสูตร ดังตัวอย่างในภาพประกอบ 2.3

วัตถุประสงค์การฝึกอบรม	เวลากิจกรรมที่จัด คิดเป็นร้อยละของเวลาทั้งหมด
1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้และแนวคิดใหม่	50
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับทักษะและประสบการณ์	20
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ที่เหมาะสม	20
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีแนวคิดและเจตคติที่ดี	10

ภาพที่ 2.3 แผนภูมิแสดงการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม

เมื่อวิเคราะห์ความต้องการเรียบร้อยแล้ว จะทราบว่าการจัดสร้างหลักสูตรฝึกอบรมจะต้องจัดให้ความรู้ แนวคิดใหม่ หรือความต้องการอื่น ๆ เป็นร้อยละเท่าไรของเวลา จากนั้นก็นำเนื้อหาและจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับเวลา

2. บุคลากรผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะต้องนำมาพิจารณาในการจัดสร้างหลักสูตร โดยคำนึงถึงวุฒิการศึกษา อายุ เพศ สถานภาพการสมรส อายุ และลักษณะงาน เช่น ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีวุฒิทางการศึกษาสูง เนื้อหาวิชาที่จะต้องแตกต่างกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า เป็นต้น

โดยสรุป หลักสูตรการฝึกอบรมที่ดีนั้นต้องพิจารณาจากการศึกษาวิเคราะห์ สำนวจหาความจำเป็นขององค์กร และพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของโครงการ ฯลฯ ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะนำมาสร้างหลักสูตร และนำหลักสูตรไปใช้ ทั้งนี้ ต้องประเมินผลหลักสูตร เพื่อนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรให้เหมาะสมกับโครงการต่อไป

2.13 การดำเนินการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2544 : 81-91) ได้จัดแบ่งส่วนประกอบของการบริหารโครงการฝึกอบรมไว้ 3 ระยะ ได้แก่

1. การบริหารโครงการระยะเตรียมการก่อนการฝึกอบรม ในส่วนนี้จะมีการเตรียมการก่อนการฝึกอบรมเป็นระยะเวลาสั้น โดยที่ผู้บริหารโครงการต้องศึกษาโครงการอย่างละเอียด จัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อชี้แจงถึงรายละเอียดของงานให้ทราบ เพื่อติดตาม สอบถาม ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาดังกล่าว เมื่อชี้แจงแล้ว จึงประเมินผลการปฏิบัติงานว่าสำเร็จลุล่วงไปเพียงใด ต้องปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ สำหรับกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ ได้แก่ การติดต่อสถานที่ การติดต่อวิทยากร การเตรียมเอกสาร การเตรียมงบประมาณ การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม

การประสานงานกับหน่วยงานอื่น การจัดทำป้าย การเตรียมเพิ่มสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม การเตรียมสถานที่และการเตรียมการทั่วไป

2. การบริหารโครงการระหว่างดำเนินการฝึกอบรม งานนี้ต้องเตรียมดำเนินการตั้งแต่วันแรกถึงวันสุดท้ายของการฝึกอบรม ซึ่งต้องมีกิจกรรมเกี่ยวกับการตรวจสอบความเรียบร้อยโดยทั่วไป เช่น การลงทะเบียน การจัดพิธีกร การต้อนรับ การทำพิธีเปิด การดำเนินการฝึกอบรมตามรายการ การจัดอาหารและเครื่องดื่ม การแจกเอกสาร การอำนวยความสะดวก การเตรียมเอกสารในการใช้เปิดการฝึกอบรม การเบิกจ่ายเงินและการจัดพิธีปิดการฝึกอบรม

3. การบริหารโครงการระยะหลังดำเนินการฝึกอบรม เมื่อเสร็จสิ้นจากภารกิจของการฝึกอบรมแล้ว ผู้จัดฝึกอบรมต้องทำการประเมินผลการฝึกอบรม การส่งหนังสือขอบคุณ การรวบรวมเอกสารแล้วจัดพิมพ์เป็นเล่ม การจัดการเรื่องการเงิน การทำรายงานเสนอฝ่ายบริหาร และการจัดทำทำเนียบรุ่น

ดังนั้น การบริหารโครงการฝึกอบรมหรือการดำเนินการฝึกอบรมจะแบ่งได้ 3 ระยะ ซึ่งทั้งหมดมีความสำคัญเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารโครงการฝึกอบรม ก่อนการฝึกอบรม ระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม หรือหลังการดำเนินการฝึกอบรม

2.14 บทบาทหน้าที่ของฝ่ายจัดการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อองค์กร ทั้งนี้ในการจัดการฝึกอบรมจะมีผลต่อการตัดสินใจประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร โดยทั่วไปกิจกรรมการฝึกอบรม ในหน่วยงานขนาดเล็กจะดำเนินการโดยหัวหน้างาน แต่ถ้ามีแผนกบุคคลหรือฝ่ายการเจ้าหน้าที่ จะเป็นหน้าที่ของผู้บริหารงานฝ่ายบุคคล สำหรับหน่วยงานใหญ่ ๆ จะมีฝ่ายฝึกอบรมโดยเฉพาะส่วนหน่วยงานบางแห่งอาจจะไม่มีผู้ทำหน้าที่ด้านนี้ แต่จะใช้การตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจขึ้น ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของฝ่ายจัดการอบรมมีดังนี้

1. ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรม ทำหน้าที่ดังนี้
 - 1) กำหนดความต้องการของการฝึกอบรม
 - 2) กำหนดแผน โครงการและพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม
 - 3) กำหนดคณะทำงานและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดฝึกอบรม
 - 4) ตรวจสอบความพร้อมของคณะทำงาน
 - 5) ประสานงานและให้คำปรึกษาแก่ฝ่ายต่าง ๆ
 - 6) ดูแลการเปิด-ปิดการฝึกอบรมและปฐมนิเทศ
 - 7) ประเมินผลการฝึกอบรม

2. เลขานุการ ทำหน้าที่ดังนี้
 - 1) ออกหนังสือเชิญประชุม
 - 2) จัดเก็บรายงานการประชุมและเอกสารที่สำคัญ
 - 3) จัดเตรียมเอกสารให้คณะทำงาน
 - 4) ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ และกระตุ้นเตือนให้มีการดำเนินงาน
 - 5) บันทึกรายงานการประชุม
3. ทรัพย์สินหรือฝ่ายการเงิน ทำหน้าที่ดังนี้
 - 1) รักษาเงิน เป็นผู้รับ-จ่ายตามคำสั่งประธาน หรือผู้มีอำนาจสั่งจ่าย
 - 2) ตั้งงบประมาณขออนุมัติจัดการฝึกอบรม
 - 3) รับเงินลงทะเบียนของสมาชิก
 - 4) ทำรายรับและรายจ่ายเสนอต่อที่ประชุมพร้อมใบเสร็จ
4. พิธีกรหรือผู้เริ่มการฝึกอบรม ทำหน้าที่ดังนี้
 - 1) กล่าวเปิดประชุมและเชิญประธานกล่าว
 - 2) เป็นผู้ประสานงานระหว่างวิทยากรกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - 3) เตรียมสถานที่สำหรับวิทยากรในการบรรยาย
 - 4) เตรียมอุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรม
 - 5) แนะนำวิทยากร
 - 6) เปิดการบรรยายและการซักถาม
 - 7) เป็นผู้ควบคุมเวลาให้เหมาะสม สรุปเรื่อง และเน้นประเด็นสำคัญ
 - 8) สร้างบรรยากาศให้เป็นกันเอง
 - 9) กล่าวอำลา ในนามคณะผู้อภิปราย
 - 10) กล่าวปิดประชุม โดยเชิญประธานปิดการฝึกอบรม
5. ฝ่ายเอกสาร มีหน้าที่ในการติดต่อขอเอกสารจากวิทยากรและจัดพิมพ์รูปเล่ม โดยมีหน้าที่ดังนี้
 - 1) เตรียมเอกสาร จัดพิมพ์และโรเนียว
 - 2) เตรียมแฟ้มสำหรับฝึกอบรม
 - 3) ประสานงานกับเลขานุการและวิทยากร เพื่อขอรับเอกสารมาจัดพิมพ์
 - 4) จัดพิมพ์ใบประชาสัมพันธ์
6. ฝ่ายจัดทำคำบรรยาย ทำหน้าที่ดังนี้
 - 1) สรุปคำบรรยายของวิทยากร
 - 2) ถอดเทปและส่งให้ฝ่ายเอกสารจัดพิมพ์ สรุปเสนอต่อที่ประชุมคณะทำงาน

7. ฝ่ายประเมินผล มีหน้าที่ดังนี้
 - 1) ออกแบบประเมินผล
 - 2) ดำเนินการประเมินผล
 - 3) วิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินผล
 - 4) สรุปและจัดทำรายงาน
8. ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่แจ้งข่าวให้หน่วยงานต่างๆ ทราบความเคลื่อนไหวของโครงการ โดยมีหน้าที่ดังนี้
 - 1) ทำป้ายโฆษณาและทำการประชาสัมพันธ์
 - 2) ประสานกับฝ่ายอาคารสถานที่เกี่ยวกับการทำป้าย ห้องอาหาร ห้องน้ำ และห้องประชุม
 - 3) ทำป้ายชื่อวิทยากรและป้ายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม
9. ฝ่ายสถานที่ทำหน้าที่ในการจัดเตรียมสถานที่ ให้สอดคล้องกับลักษณะโครงการฝึกอบรมดังนี้
 - 1) ขออืมหรือเช่าสถานที่ในกรณีที่ไม่มีที่จัดฝึกอบรม
 - 2) เตรียมสถานที่ห้องประชุมใหญ่และประชุมกลุ่มย่อยให้พร้อม
 - 3) จัดตกแต่งเวทีและโต๊ะหมู่บูชา
10. ฝ่ายเทคโนโลยี ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลด้านไฟฟ้า ดังนี้
 - 1) ด้านไฟฟ้าเกี่ยวกับแสง เสียง อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์
 - 2) ช่วยงานด้านอุปกรณ์ประชาสัมพันธ์
11. ฝ่ายพยาบาล มีหน้าที่ดูแลด้านการรักษาพยาบาล ดังนี้
 - 1) เตรียมยาและอุปกรณ์พยาบาลขั้นต้น ขณะดำเนินการประชุม
 - 2) เตรียมรถพยาบาล
12. ฝ่ายปฎิคม มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานกับแผนกต่างๆ รวมทั้งวิทยากร ดังนี้
 - 1) จัดการต้อนรับสมาชิกผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - 2) จัดการต้อนรับวิทยากร
 - 3) ประสานงานยานพาหนะเพื่อรับส่งวิทยากร
 - 4) เป็นผู้ประสานงานด้านยานพาหนะ ตลอดการฝึกอบรม
13. ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายนี้อาจรวมกับฝ่ายปฎิคมได้ แต่ถ้าจัดแยกหน้าที่หลักใหญ่ มีดังนี้

- 1) ติดต่อจัดเตรียมอาหารกลางวัน และอาหารว่าง
- 2) จัดบริการเครื่องดื่ม
- 3) คัดกรองประมาณส่งฝ่ายเหรียญก

ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของฝ่ายฝึกอบรมในทางปฏิบัติอาจต้องยืดหยุ่น ให้มีความเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ สำหรับบุคลากรที่ทำหน้าที่ในฝ่ายฝึกอบรมต้องเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความรับผิดชอบ มีความเสียสละสูง สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และมีปฏิภาณไหวพริบ หากผู้บริหารสามารถคัดเลือกบุคลากรได้ตามคุณสมบัติดังกล่าว ก็จะทำให้งานฝึกอบรมดำเนินไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิน เชื้อโพธิ์หัก (2537 : 51-67) ที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินการจัดฝึกอบรมให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ 3 กลุ่ม คือ หัวหน้าโครงการการฝึกอบรม คณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ และวิทยากร ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. หัวหน้าโครงการการฝึกอบรม หรือผู้บริหารโครงการฝึกอบรม เป็นบุคคลที่จะต้องดำเนินการจัดฝึกอบรมให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ซึ่งบุคคลดังกล่าวมีภารกิจและหน้าที่ ดังนี้

1.1 ภารกิจและหน้าที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม หัวหน้าโครงการฝึกอบรมต้องปฏิบัติภารกิจดังนี้

- 1) สร้างและพัฒนาหลักสูตรให้ดีและทันต่อเหตุการณ์ตลอดเวลา
- 2) ผลิตสื่อและรวบรวมสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมให้พร้อมอยู่เสมอ
- 3) เตรียมตัวเป็นวิทยากร
- 4) ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ฝ่ายบริหาร ในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการฝึกอบรม
- 5) ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำมาจัดการฝึกอบรม และจัดลำดับความสำคัญของโครงการฝึกอบรมตามแผนที่ได้วางไว้ แล้วนำเสนอขออนุมัติโครงการฝึกอบรม
- 6) ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร รวมทั้งผู้บริหาร เพื่อหาความจำเป็น และตั้งวัตถุประสงค์ในการจัดฝึกอบรม
- 7) จัดทำโครงการฝึกอบรมแล้วขออนุมัติโครงการ
- 8) ติดต่อวิทยากรและสถานที่ที่จะใช้ในการฝึกอบรม
- 9) ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เช่น ฝ่ายการเงิน ฝ่ายธุรการ ฝ่ายพัสดุ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา ฝ่ายยานพาหนะ ฯลฯ เพื่อขอความช่วยเหลือและสนับสนุนในการจัดฝึกอบรม
- 10) ควบคุมดูแลเรื่องต่าง ๆ ระหว่างการฝึกอบรมให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
- 11) ทำการประเมินผล สรุปผลการฝึกอบรม และติดตามผลภายหลังการฝึกอบรม เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้หลักสูตร และกิจกรรมต่าง ๆ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนทำรายงานการฝึกอบรมแจ้งผู้เกี่ยวข้อง

1.2 ภารกิจและหน้าที่เกี่ยวกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม หัวหน้าโครงการการฝึกอบรมมีหน้าที่เกี่ยวกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

- 1) หากมีการเปิดโอกาสในการรับสมัครเข้ารับการฝึกอบรม เมื่อคัดเลือกแล้ว ต้องแจ้งผลให้ผู้สมัครทราบโดยเร็ว
- 2) ควรจัดส่งเอกสารต่าง ๆ ของโครงการ ให้ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมทราบล่วงหน้า
- 3) จัดทำป้ายนิเทศหลักสูตร และจัดเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับ และรับรายงานตัว ให้พร้อม
- 4) ประชุมนิเทศผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม
- 5) หาทางแจ้งข่าวสารให้หน่วยงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบเป็นราย ๆ เพื่อคลายความห่วงใยในการปฏิบัติงานประจำที่ละทิ้งมา
- 6) สร้างบรรยากาศในห้องฝึกอบรมให้สนุกสนานเป็นกันเอง ควรทำความรู้จักเอาใจใส่และดูแลผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นรายบุคคลให้ได้มากที่สุด

1.3 ภารกิจและหน้าที่เกี่ยวกับวิทยากร ซึ่งเป็นบุคคลสำคัญทางวิชาการในการฝึกอบรม ควรให้ความเอาใจใส่และช่วยเหลือวิทยากร ดังนี้

- 1) จัดเตรียมเอกสารและวัสดุเครื่องใช้ที่วิทยากรขอไว้ให้พร้อม
- 2) ติดต่อประสานงานและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมแก่วิทยากรให้มากที่สุด
- 3) เตรียมพาหนะรับและส่งวิทยากรให้พร้อม
- 4) อำนวยความสะดวกให้แก่วิทยากรในการจัดกิจกรรมขณะฝึกอบรม
- 5) สรุปเรื่องหรือหัวข้อการบรรยายทุกหัวข้อ ให้วิทยากรได้ทราบ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวข้อ และป้องกันการซ้ำซ้อนของเนื้อหา
- 6) แจ้งเวลาหยุดพักผ่อนในตารางการฝึกอบรมให้วิทยากรได้ทราบ
- 7) เตรียมพิธีกรให้รู้จักกับวิทยากรเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมในการแนะนำตัววิทยากร
- 8) เมื่อวิทยากรบรรยายจบ ควรจัดให้มีผู้ขอบคุณวิทยากร และจ่ายค่าตอบแทน รวมทั้งจัดทำหนังสือขอบคุณวิทยากรด้วย

1.4 คุณลักษณะของหัวหน้าโครงการฝึกอบรมที่ดี มีลักษณะสำคัญดังต่อไปนี้

- 1) เป็นผู้มีความอดทนต่อความเหนื่อยยากในการทำงาน อดทนต่อความเจ็บป่วย เล็ก ๆ น้อยๆ อดทนต่อผลที่เกิดจากการฝึกอบรม เช่น คำวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น
- 2) เป็นผู้รู้จักการเสียสละเวลาส่วนตัว และตั้งใจทำงาน โดยใช้สติปัญญา
- 3) เป็นผู้ที่รู้จักวางตัวและสร้างบุคลิกภาพให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาแก่ทุกคน
- 4) เป็นผู้ที่ใฝ่ใจหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ
- 5) เป็นผู้ที่รู้จักตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
- 6) เป็นผู้ที่มีความสามารถคัดเลือกบุคลากร ผู้ช่วยโครงการฝึกอบรมได้อย่างมีคุณภาพ

7) เป็นผู้ที่คอยควบคุมดูแลการฝึกอบรม ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และบรรลุผลตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2. คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ รวม 8 ฝ่าย มีหน้าที่ในการดำเนินงาน ดังนี้

2.1 คณะกรรมการอำนวยการ มีหน้าที่ในการกำหนดแนวทางและวิธีการฝึกอบรม เป็นที่ปรึกษาแก่คณะกรรมการฝ่ายอื่นๆ ควบคุมดูแล และประสานงานกับคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ให้ดำเนินงานได้ด้วยความเรียบร้อย ตลอดจนประเมินผลการฝึกอบรม

2.2 คณะกรรมการฝ่ายวิชาการ มีหน้าที่ในการจัดทำคู่มือการฝึกอบรม รับผิดชอบทางวิชาการตามหลักสูตร เป็นวิทยากร ติดต่อวิทยากรมาบรรยาย ร่วมแก้ไขปัญหาทางวิชาการ ระหว่างการฝึกอบรม และประเมินผลการฝึกอบรมทั้งรายวิชาและโครงการ

2.3 คณะกรรมการฝ่ายทะเบียนและเอกสาร มีหน้าที่ในการจัดทำทะเบียนเอกสาร งานธุรการและการประสานงานต่างๆ ในการฝึกอบรม

2.4 คณะกรรมการฝ่ายการเงิน มีหน้าที่ประมาณการค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ทำเรื่องอนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ในการฝึกอบรม ยืมเงินทตรงจ่ายและเตรียมเอกสารต่างๆ ในการขอเบิกจ่ายเงิน

2.5 คณะกรรมการฝ่ายสถานที่ มีหน้าที่ในการจัดตกแต่ง ดูแลสถานที่ และที่พัก รวมทั้งโต๊ะหมู่บูชา โต๊ะรับแขก ให้สะอาด เรียบร้อยและสวยงาม

2.6 คณะกรรมการฝ่ายโสตทัศนศึกษา มีหน้าที่ในการจัดอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา และอุปกรณ์การบรรยายให้วิทยากรอย่างเพียงพอ

2.7 คณะกรรมการฝ่ายประสานงานและบริการ มีหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ดูแลในเรื่องของยานพาหนะ เครื่องดื่ม อาหาร และอาหารว่าง ตลอดจนต้อนรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม และวิทยากร รวมทั้งการควบคุมการศึกษาดูงานและจัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ

2.8 คณะกรรมการประเมินผล มีหน้าที่เตรียมแบบประเมินผลและทำการประเมินผลด้วยวิธีการต่างๆ อย่างเหมาะสม ตลอดจนจัดทำรายงานการประเมินผลการฝึกอบรมด้วย

3. วิทยากร เป็นบุคคลอีกคนหนึ่งที่มีความสำคัญในการฝึกอบรม วิทยากรเป็นผู้สร้างแรงจูงใจให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กรได้ ซึ่งวิทยากรควรมีลักษณะ 3 ประการ คือ วิทยากรต้องรู้จักบทบาทของตนเอง ต้องเป็นวิทยากรที่ดี และปฏิบัติตัวให้เหมาะสม

3.1 บทบาทของวิทยากร วิทยากรที่ดีต้องรู้จักบทบาทและหน้าที่ของตนเอง 3 ประการ คือ

1) บทบาทตามความคาดหมาย คือ เป้าหมายที่ผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม คาดหมายไว้ โดยมี 2 กลุ่ม คือ หัวหน้าโครงการฝึกอบรม หวังว่าวิทยากรได้เตรียมการต่าง ๆ เพื่อ การฝึกอบรมเป็นอย่างดี ตั้งใจถ่ายทอดความรู้ความสามารถและประสบการณ์อย่างเต็มที่ ตลอดจน สามารถโน้มน้าวจิตใจให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตั้งใจฟัง และให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรม เป็นอย่างดี ส่วนความคาดหมายของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต้องการให้วิทยากรมีความเป็นกันเอง และตั้งใจถ่ายทอดความรู้ และช่วยแก้ไขปัญหา ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่างกระฉับกระชวย ทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติ

2) บทบาทตามหน้าที่ เป็นบทบาทที่วิทยากรต้องปฏิบัติก่อนการฝึกอบรมระหว่าง การฝึกอบรม และภายหลังการฝึกอบรม ดังนี้

(1) บทบาทก่อนให้การฝึกอบรม วิทยากรที่ดีจะต้องศึกษา และทำความเข้าใจ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เนื้อหาของหลักสูตร เอกสาร ประกอบการบรรยาย อุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรม วิทยากร จะต้องนำเอาสิ่งที่ศึกษามาใช้ วางแผนในการฝึกอบรม โดยจัดกิจกรรมการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับเนื้อหาของหลักสูตร วัสดุ การศึกษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

(2) บทบาทในระหว่างการฝึกอบรม วิทยากรจะต้องรักษาเวลาในการบรรยาย และจัดกิจกรรมให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ ถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม อย่างกระฉับกระชวย ควบคุมดูแลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำกิจกรรมต่างๆ อย่างทั่วถึง และเป็นไป ตามหลักการของกิจกรรมนั้น ๆ ตลอดจนสรุปแนวความคิดที่ได้จากการทำกิจกรรมอย่างชัดเจน

(3) บทบาทหลังการฝึกอบรม วิทยากรจะต้องมีใจกว้างพอที่จะยอมรับ ข้อบกพร่องจากผู้เข้ารับการอบรม และผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็แนวทางในการปรับปรุงการ ฝึกอบรมครั้งต่อไป วิทยากรต้องคอยติดตามและให้คำแนะนำกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้นำความรู้ และทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

3) บทบาทตามหลักจริยธรรม วิทยากรจะต้องปฏิบัติกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วย น้ำใจที่เต็มไปด้วยคุณธรรม วิทยากรที่ดีควรประพฤติปฏิบัติกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

- (1) ประพฤติตนให้มีคุณธรรมที่ก่อให้เกิดผลดีต่อการฝึกอบรม
- (2) ให้ความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ระลึกเสมอ ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน
- (3) ศึกษาให้รู้จริงในสิ่งที่จะบรรยาย หมายถึง การรู้อย่างลึกซึ้งถึงรายละเอียด ของเนื้อหา สามารถถ่ายทอดรายละเอียดและเหตุผลให้ผู้อื่นเข้าใจได้
- (4) แสดงพฤติกรรมของตนให้สอดคล้องกับเรื่องที่บรรยาย
- (5) ในการถ่ายทอดความรู้ นั้น ต้องเน้นที่การเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และประโยชน์ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับเป็นสำคัญ ไม่ควรใช้โอกาสในการบรรยายแสวงหา

อำนาจและผลประโยชน์ให้กับตนเอง

(6) ให้ความเคารพในคุณค่าแห่งความเป็นมนุษย์ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เมื่อเริ่มบรรยาย จะต้องใช้คำทักทายที่สุภาพ ซึ่งแฝงอยู่ด้วยความเคารพ ขณะบรรยายต้องใช้คำพูด และแสดงพฤติกรรมด้วยการให้เกียรติแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม อย่างสม่ำเสมอ และช่วยเหลือ การจัดกิจกรรมด้วยความจริงใจ

(7) ปฏิบัติตัวต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างเสมอหน้า ไม่ควรให้ความรำรวย ภูมิปัญญา บารมี ตำแหน่งหน้าที่ หรือสิ่งอื่น ๆ ทำให้เกิดการเลือกปฏิบัติ

3.2 สร้างความเด่นให้กับตัว วิทยากรเป็นบุคคลที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความ สนใจหลักสูตรการฝึกอบรม หากวิทยากรมีความรู้ ความสามารถที่ดี ถ่ายทอดความรู้ และจัด กิจกรรมได้ดี ก็จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพอใจและสนใจการฝึกอบรม วิทยากรที่ดีจึงต้อง พัฒนาตัวเอง โดยมีแนวปฏิบัติที่น่าสนใจ ดังนี้

- 1) พยายามศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการบรรยาย
- 2) วิทยากรต้องรู้จักเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับความแตกต่างของหลักสูตร และ บุคคล
- 3) สร้างความเก่งให้กับตนเอง โดยการศึกษาค้นคว้าให้มีความรู้ ความสามารถ ในเนื้อหาวิชาที่ตนรับผิดชอบ และต้องเป็นความรู้ที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย
- 4) ถ่ายทอดความรู้ให้เข้ากับเนื้อหา ตรงกับวัตถุประสงค์ วิทยากรต้องรู้จักใช้ จิตวิทยากับผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม
- 5) วิทยากรควรสร้างชุดฝึกอบรมแต่ละวิชา ซึ่งประกอบด้วย ชิ้นการฝึกอบรม จุดประสงค์ กิจกรรม สื่อ และเวลาที่ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) ใช้คำบรรยายที่ชัดเจน และต้องจัดกิจกรรมให้สัมพันธ์ต่อเนื่องตลอดเวลา ตลอดจนสร้างบรรยากาศในห้องฝึกอบรมเป็นอย่างดี มีความเป็นกันเอง ทั้งนี้ ก่อนการบรรยาย ควรมีกิจกรรมละลายพฤติกรรมก่อน และต้องสรุปกิจกรรมให้เป็นประเด็นที่เด่นชัด สามารถนำไป ประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้
- 7) วิทยากรต้องมีไหวพริบปฏิภาณในการตอบคำถามได้เป็นอย่างดี
- 8) การประเมินผลของวิทยากรต้องทำอย่างตรงไปตรงมา โดยใช้วิธีการสังเกต สอบถาม และเขียนตอบ

3.3 หัวใจของวิทยากร วิทยากรที่ดีต้องปฏิบัติตนดังนี้

1) กิริยาอาการและการวางตัวขณะบรรยาย ต้องมีความสง่างาม ทั้งด้านอิริยาบถ และเครื่องแต่งกาย ต้องมีความเชื่อมั่น ใช้สายตามองผู้ฟังอย่างทั่วถึง ใช้น้ำเสียงที่มีพลัง และลีลา สอดคล้องกับเรื่อง รวมทั้งการพูดต้องมีจังหวะที่เหมาะสม มีท่าทางกระตือรือร้น และยิ้มแย้ม เป็นกันเองกับผู้ฟัง

2) เนื้อหาสาระที่บรรยาย ต้องกระชับ ชัดเจน มีความสมบูรณ์ในเนื้อหา สามารถบรรยายให้เห็นเป็นรูปธรรม มีเหตุมีผลสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี การบรรยายที่ดีต้องมีความ ตื่นเต้น มีชีวิตชีวา และฟังแล้วก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

3) สร้างความสนใจจากผู้ฟัง ต้องเตรียมตัวให้พร้อม ชักชวนให้คิด ทำท่าทีให้ สง่าหน้าตาแจ่มใส ทักทายให้โน้มน้าว เรื่องราวต้องกระชับ ดึงดูดที่ผู้ฟัง เสียงดังให้พอดี อย่าให้มี เอื้อ อ้า คูเวลาให้พอครบ สรุปจบให้จับใจ และเอาใจใส่คำขอบคุณ

สำหรับวิจิตร อาวะกุล (2537 : 34-36) ได้อธิบายเกี่ยวกับการดำเนินการจัดการฝึกอบรมว่า ควรเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ การจัดเตรียมสถานที่ฝึกอบรมให้เหมาะสม เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวก สบายให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจะเป็ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีส่วนประกอบดังนี้

1. ห้องฝึกอบรมควรเป็นห้องที่สะอาด มีแสงสว่างพอเพียง อากาศถ่ายเทได้สะดวก หากเป็นห้องปรับอากาศควรให้มีอุณหภูมิที่พอเหมาะ ตลอดจนมีอุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรมที่ ทันสมัย เช่น เครื่องขยายเสียง เครื่องฉายสไลด์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2. โต๊ะ เก้าอี้ ควรมีโต๊ะและเก้าอี้ที่มีลักษณะเหมาะกับผู้ใช้ ทั้งความสูง และความสบาย ทั้งนี้ ต้องสะอาด และจัดวางอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย

3. ห้องพัก หรือที่พัก ควรมึบริเวณโดยรอบอาคารที่สะอาด สวยงาม มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย มีต้นไม้ประดับเพื่อความสวยงาม และสร้างบรรยากาศที่น่ารื่นรมย์ และในห้องพัก ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย

4. การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ผู้จัดการฝึกอบรมต้องสามารถจัดดำเนินการได้ ทุกประการ หากมีข้อจำกัดในบางเรื่องต้องสามารถอธิบายได้อย่างสุภาพ และมีเหตุผลด้วยความ เข้าใจเป็นอย่างดี

5. ของว่าง เครื่องดื่ม ระหว่างพักการบรรยาย ทั้งช่วงเช้าและช่วงบ่าย ควรจัดเตรียม หม้อชงกาแฟ ขนมหวาน น้ำเย็น และเตรียมอุปกรณ์ประกอบของว่างให้พร้อม เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

6. อาหาร เป็นสิ่งประกอบที่สำคัญในการฝึกอบรม หากอาหารอร่อย จะทำให้การ ฝึกอบรมได้รับผลสำเร็จด้วย ซึ่งอาหารที่จัดเตรียมให้ต้องขึ้นอยู่กับงบประมาณ แต่ถ้าผู้จัด การฝึกอบรมมีประสบการณ์ในการเลือกประเภทอาหารเป็นอย่างดีแล้ว จะทำให้ได้รับคำชมเชย จากผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้งนี้ ต้องจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ ตลอดจนจำนวนอาหารให้ เพียงพอด้วย

จากการที่มิ้นักวิชาการ ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการฝึกอบรมไว้หลายท่าน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเป็นกระบวนการหรือวิธีการจัดฝึกอบรมตั้งแต่วันแรกจนถึงวันสุดท้าย เพื่อให้

บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม ซึ่งมีผลทำให้บุคลากรผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ ประสบการณ์ และทักษะต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.15 รูปแบบของการฝึกอบรม

นักฝึกอบรม และนักวิชาการจำนวนมาก ได้เสนอรูปแบบการฝึกอบรมไว้ต่าง ๆ กัน นำมาเป็นตัวอย่างได้ดังนี้

เฉลียว บุรีภักดิ์ และสุวกิจ ศรีปีดถา (2527 : 103-105) ได้เสนอว่า ในการออกแบบโครงการฝึกอบรม เพื่อการพัฒนาในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มีขั้นตอนของการปฏิบัติงานแบ่งออกได้ 3 ขั้นตอนใหญ่ ๆ ได้แสดงไว้ในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 รูปแบบโครงการฝึกอบรม

ตามขั้นตอนข้างต้น หมายความว่า เมื่อจะต้องออกแบบโครงการฝึกอบรม อันหนึ่งอันใดให้ทำในขั้นที่ 1 คือ การวิเคราะห์ปัญหาหรือเป้าหมายในการพัฒนา แล้วสรุปหาวิธีแก้ปัญหาหรือวิธีที่จะบรรลุเป้าหมายเสียก่อน ต่อจากนั้น จึงไปทำในขั้นที่ 2 คือระบุองค์ประกอบเชิงมนุษย์ว่าจะสร้างหรือเปลี่ยนแปลงอะไร แล้วจึงไปทำในขั้นที่ 3 คือออกแบบโครงการฝึกอบรม หากทำตามขั้นตอนเช่นนี้จะได้โครงการที่อาจมั่นใจได้ว่าจะไม่พลาดเป้า เมื่อนำออกใช้จริง

ในขั้นวิเคราะห์ปัญหาหรือเป้าหมายในการพัฒนา มีสิ่งต้องทำ 4 ประการ ซึ่งต่อเนื่องกัน คือ การระบุสภาพปัญหาและความรุนแรง การระบุสภาพการหมดปัญหา การระบุสาเหตุของปัญหา และการระบุวิธีแก้ปัญหา

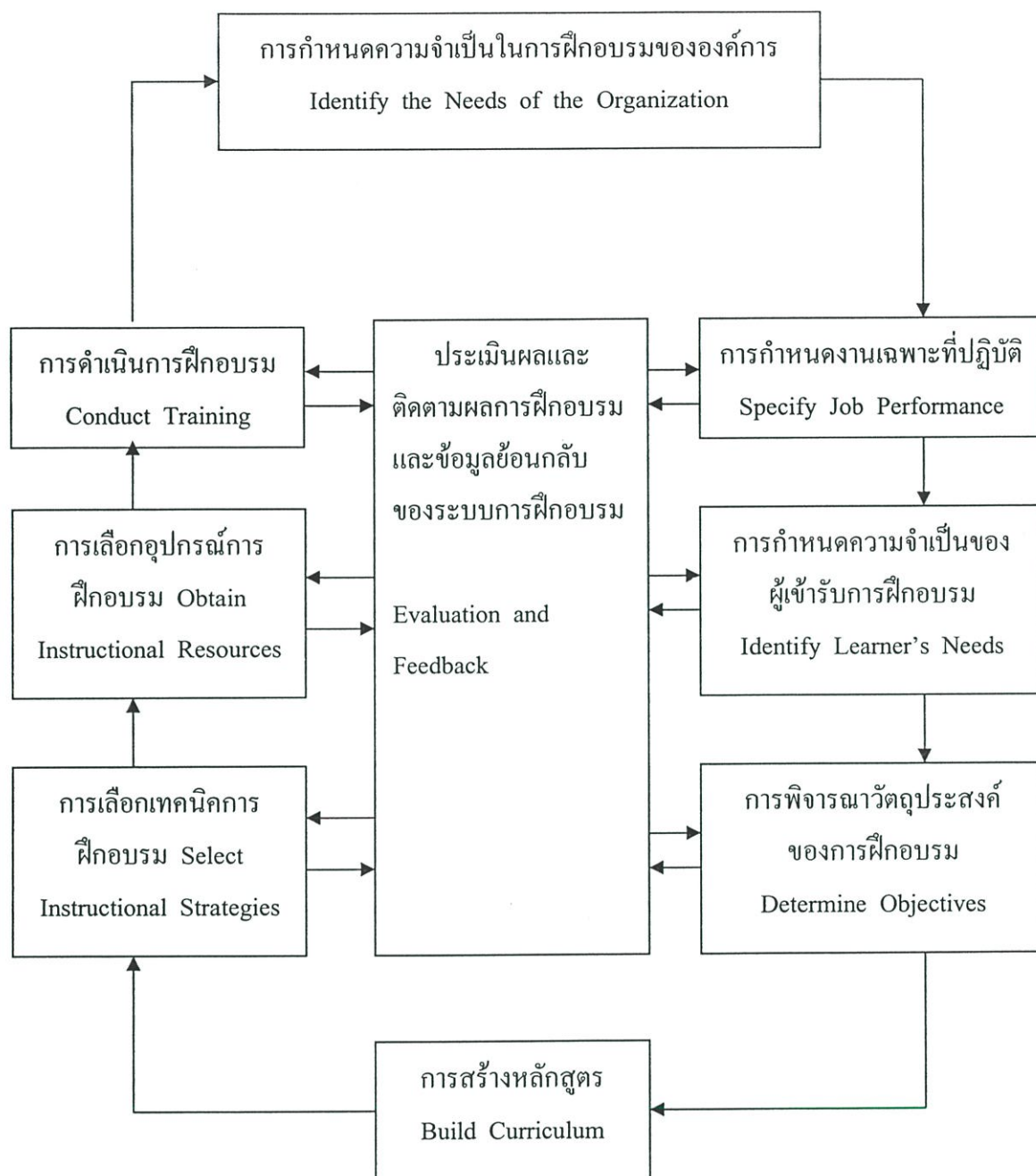
การกำหนดองค์ประกอบเชิงมนุษย์สำหรับแต่ละวิธีที่จะแก้ปัญหานั้น เริ่มด้วยการพิจารณาวิธีดังกล่าวแต่ละวิธี วิเคราะห์ว่าถ้าปฏิบัติงานตามวิธีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบเชิงมนุษย์อะไรบ้าง ซึ่งแยกออกได้ 4 ด้าน คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความเข้าใจ เรียกรวมๆ ว่า เป็นประเภทความคิด และความเข้าใจ (Cognition)
2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึกทางอารมณ์ ความพอใจ ค่านิยม ทศนคติ เรียกรวมๆ ว่า เป็นประเภททัศนคติและค่านิยม (Affection)
3. องค์ประกอบอันเป็นการกระทำพฤติกรรมภายนอกที่เห็นได้ชัด เช่น การแสดงออกทางกาย วาจา เรียกว่าเป็น ประเภทการประพฤติปฏิบัติ (Action)
4. องค์ประกอบด้านจำนวนของคนที่มีองค์ประกอบทั้ง 3 ที่กล่าวมาข้างต้น คือต้องมีคนประเภทนี้ จำนวนเท่าไร เรียกว่า ประเภทปริมาณ (Quantity)

การออกแบบโครงการฝึกอบรม ประกอบด้วย ส่วนที่สำคัญยิ่ง 4 ประการ คือ การกำหนดนโยบาย การกำหนดลักษณะและจำนวนผู้เข้ารับการอบรม การกำหนดวิธีการและกิจกรรม และการประเมินผลและการติดตามผลในอนาคต

รูปแบบการฝึกอบรมคริติคอล อีเวนทส์ โมเดล (The Critical Events Model) ของ Leonard Nadler (1982 : 11-13)

แนดเลอร์ ได้สร้างระบบการฝึกอบรมและการพัฒนา โดยกำหนดเป็น 9 ขั้นตอน คือ กำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร กำหนดงานเฉพาะที่ต้องปฏิบัติ กำหนดความจำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในองค์กร พิจารณาวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม สร้างหลักสูตร เลือกเทคนิคการฝึกอบรม เลือกอุปกรณ์การฝึกอบรม ดำเนินการฝึกอบรม และประเมินผล ติดตามผล และข้อมูลย้อนกลับของระบบการฝึกอบรม ได้แสดงไว้ในภาพที่ 2.5

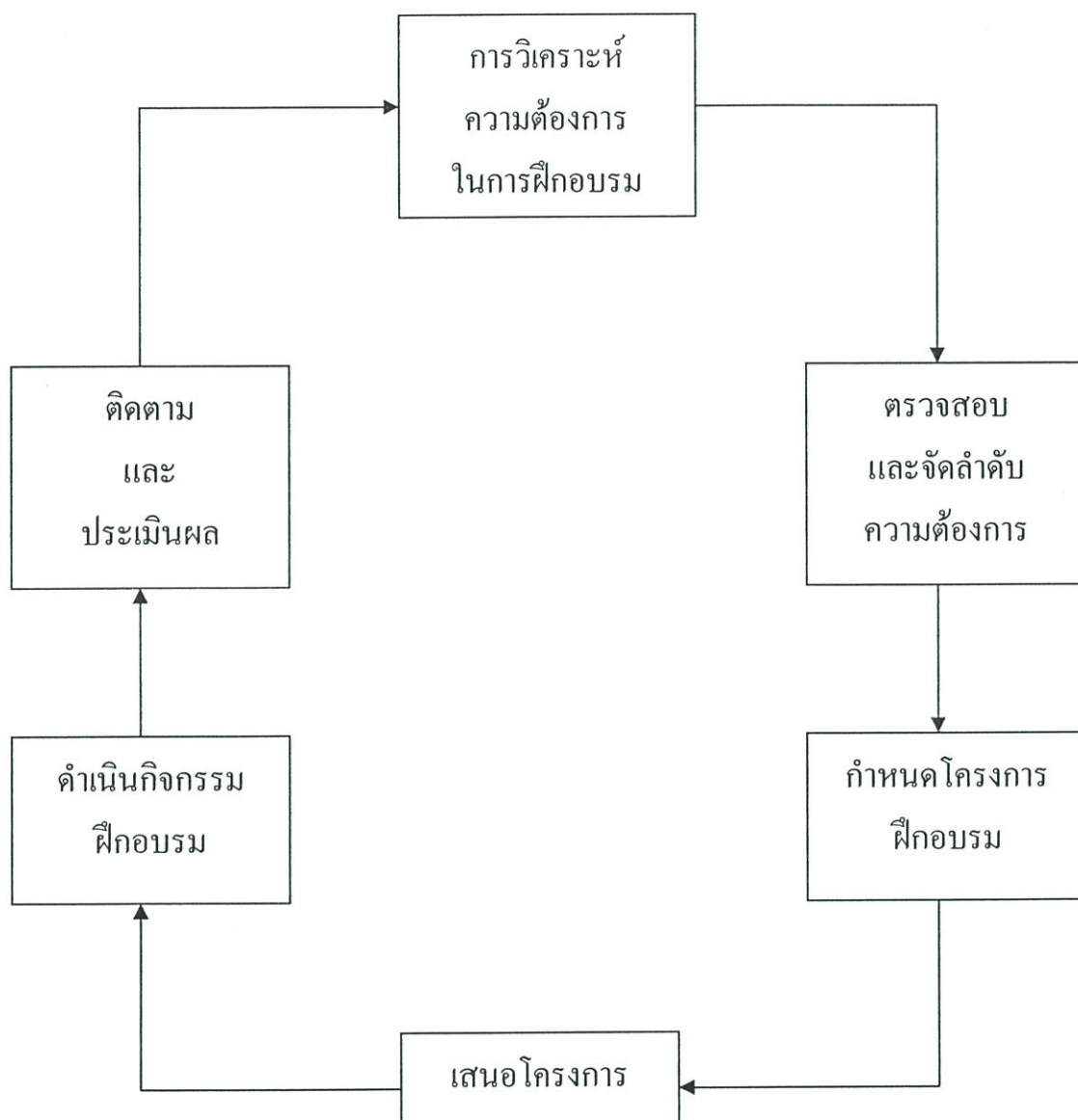


ภาพที่ 2.5 รูปแบบการฝึกอบรมแบบ คริติคอล อีเวนทส์ โมเดล (The Critical Events Model) ของลีโอนาร์ด แนดเลอร์

รูปแบบการฝึกอบรมของ สมพงษ์ เกษมสิน

สมพงษ์ เกษมสิน (2511 : 3-6) ได้เสนอรูปแบบการฝึกอบรม มีสาระสำคัญดังนี้

1. การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม การฝึกอบรมเริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม เนื่องจากการดำเนินงานทั้งปวง จะต้องปรับปรุงให้ทันสมัย และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ความก้าวหน้าทางด้านวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ย่อมมีผลกระทบต่อการบริหารงาน การดำเนินงานแบบเก่า ๆ อาจทำให้เกิดความล่าช้า ได้ผลผลิตต่ำ คุณภาพไม่ดี การที่บุคลากรต้องการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ทันสมัยนั้น ผู้บริหารและผู้มีหน้าที่ในการจัดฝึกอบรมต้องติดตามดูแล เพื่อนำมาเป็นหลักการและเหตุผลในการจัดโครงการฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ตรวจสอบความต้องการแต่ละลักษณะ นำมาพิจารณาเปรียบเทียบว่างานใดมีความจำเป็นเร่งด่วนกว่ากัน จัดเรียงลำดับตามความจำเป็นก่อน-หลัง เพื่อดำเนินการจัดฝึกอบรมไปตามลำดับ แต่ความต้องการในบางเรื่องอาจไม่ต้องใช้วิธีการฝึกอบรมก็ได้ ผู้มีหน้าที่จัดฝึกอบรมต้องพิจารณาให้รอบคอบถึงผลที่ได้ว่าคุ้มกันกับการลงทุนเพียงใด
3. กำหนดโครงการฝึกอบรม เมื่อตรวจสอบความต้องการ พบว่ามีเรื่องที่ต้องดำเนินการฝึกอบรม ผู้มีหน้าที่จัดฝึกอบรมก็กำหนดโครงการฝึกอบรมขึ้น โดยวางแผน และเตรียมการให้ครอบคลุมในเรื่องเวลา สถานที่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร หลักสูตร เทคนิคฝึกอบรม งบประมาณ เจ้าหน้าที่ดำเนินงาน วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและวิธีการติดตามและประเมินผล
4. เสนอโครงการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ความเห็นชอบ หรืออนุมัติโครงการ
5. ดำเนินกิจกรรมฝึกอบรมให้เป็นไปตามที่กำหนดในโครงการ
6. ติดตามผลและประเมินผล เพื่อทราบความเปลี่ยนแปลงของผู้ผ่านการฝึกอบรม และนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานในครั้งต่อไป การติดตามดูผลงาน สอบถามผู้บังคับบัญชา สอบถามผู้ร่วมงาน และการสอบวัดความรู้ความสามารถ เป็นต้น รูปแบบการฝึกอบรมตามที่เสนอนี้แสดงในภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 รูปแบบการฝึกอบรมของ สมพงษ์ เกษมสิน (2511 : 6)

รูปแบบของการฝึกอบรม โดยอาศัยส่วนขนาดของการปฏิบัติงาน

สุพรรณ สุจ้านงค์ (2523 : 4-51) ได้เสนอรูปแบบของการฝึกอบรม โดยอาศัยส่วนที่ขาดไปของการปฏิบัติงาน ซึ่งกำหนดไว้ 6 ขั้นตอน คือ

1. การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) ต้องศึกษารายละเอียดของกิจกรรมในการทำงาน ก็จะพบ “ส่วนขาดของการปฏิบัติงาน” โดยศึกษาเสียก่อนว่าผู้เข้ารับการอบรมขาดอะไร

2. การตัดสินใจที่จะฝึกอบรม (Decision of Training) เมื่อศึกษาถึง “ส่วนขาดของการปฏิบัติงาน” ให้ละเอียดแล้ว จะบอกได้ว่าขอบเขตที่ควรจะให้การฝึกอบรมแค่ไหน ฝึกอบรม

อะไรบ้าง การปฏิบัติงานอะไรที่ควรเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติม และต้องระลึกไว้ว่าการฝึกอบรมไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานได้เสมอไป ปัญหาการปฏิบัติงานหลายๆ อย่างไม่ได้มาจากปัญหาของความรู้และทักษะ การฝึกอบรมจะมีผลเพียงเล็กน้อยต่อปัญหาชนิดนี้ การเปลี่ยนแปลงอย่างอื่น ๆ เช่น การบริหารงานต่างหากที่จะขจัดข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน ฉะนั้นจึงต้องตัดสินใจให้สมเหตุสมผล

3. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม และการประเมินผลขณะฝึกอบรม (Setting Training Objective and Formative Evaluation Procedures) เมื่อตัดสินใจที่จะจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างแน่นอน โดยวิเคราะห์งานอย่างถ่องแท้แล้ว ก็จำเป็นจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ตรงกับ “ส่วนขาดของการปฏิบัติงาน” เพื่อให้ได้การตอบสนองที่น่าพอใจ ซึ่งจะตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ เมื่อกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ชัดเจน การวัดผลขณะอบรม จะต้องวัดตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และก็นำกลับมาใช้ในการปรับปรุงวัตถุประสงค์ไปในตัวด้วย

4. การวางรูปแบบของการฝึกอบรม (Designing Training) คือ การวางแผนกิจกรรมการเรียนรู้ว่าควรจะเป็นแบบใดดี เพื่อช่วยให้การฝึกอบรมได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่วางไว้

5. การดำเนินการฝึกอบรม (Implementation) การดำเนินการฝึกอบรมจะได้ผลดีประสบความสำเร็จ จะต้องสร้างบรรยากาศให้น่าเรียน รวมทั้งอุปกรณ์การเรียนการสอน สถานที่ และจะต้องมีการประเมินผลทุกขั้นตอนขณะอบรม

6. การติดตามสนับสนุน และประเมินผลเมื่อจบการอบรม (Support and Summative Evaluation) เมื่อจบการฝึกอบรมมาแล้วจะต้องมีการติดตาม สนับสนุนการฝึกอบรม โดยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรม สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมไปเพิ่มเติมได้ ถ้าขาดการสนับสนุน เช่น สอนให้ปฏิบัติงานใหม่เรื่องหนึ่ง หลังการฝึกอบรมแล้วก็ยังขาดเครื่องมือ ขาดงบประมาณ ไม่สามารถจะลงมือปฏิบัติงานตามที่ได้รับ การฝึกอบรมมา การฝึกอบรมที่ได้รับมาแล้ว อีกไม่นานก็ลืมหมด การฝึกอบรมนั้นก็เปล่าประโยชน์ การประเมินผลหลังการฝึกอบรม ต้องทำเป็นระยะ ๆ เมื่อจบการฝึกอบรมทันที หลังการฝึกอบรมต่อไปเป็นระยะ ๆ เช่น ทุก 3 เดือน ทุก 6 เดือน เป็นต้น การจะทำให้ทราบได้ว่าการเปลี่ยนแปลงหลังการฝึกอบรมหรือไม่ ควรจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมซ้ำอีกหรือไม่ อย่างไร การประเมินผลทุกระยะ ตั้งแต่ก่อนการฝึกอบรม ขณะฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม เพื่อจุดประสงค์ให้ได้การป้อนกลับ เพื่อจะได้นำมาใช้ปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การวิเคราะห์งาน การตัดสินใจ วัดวัตถุประสงค์ การวางรูปแบบ การฝึกอบรม การดำเนินการ และวิธีการฝึกอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมครั้งต่อไปดีขึ้นกว่าครั้งที่แล้ว

2.3 บริษัท เอไอเอ จำกัด ภาคประเทศไทย

2.3.1 ความเป็นมาของบริษัท

ประวัติความเป็นมาของบริษัท เอไอเอ จำกัด (คู่มือสอบความรู้ ฝ่ายฝึกอบรมตัวแทน กรุงเทพฯ. 2541 : 80)

เอ ไอ เอ หรือชื่อเต็มว่า “บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด” (American International Assurance Co.,Ltd.) ได้ดำเนินกิจการในประเทศไทยมามากกว่า 60 ปี โดยมีการขยายธุรกิจและบริการอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบัน นอกจากเอไอเอจะให้บริการการรับประกันชีวิต การประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ ประกันชีวิตหมู่ และประกันสินเชื่อก่อนแล้ว บริษัทยังให้บริการสินเชื่อก่อนเพื่อการเคหะ การบริหารและจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โครงการออมทรัพย์รายเดือน และบัตรเครดิต โดยบริษัทมีปณิธานที่จะเป็นผู้ให้บริการทางการเงินชั้นนำของประเทศไทย

นอกจาก บริษัทเอไอเอ จะเน้นให้การฝึกอบรมแก่ตัวแทนขายอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตัวแทนขายสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วนแล้ว เอไอเอ ยังมีหน่วยงานต่าง ๆ ที่เสริมให้บริการไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นที่พอใจของลูกค้า ดังนี้

1. การพิจารณาอนุมัติกรมธรรม์ และการพิจารณาจ่ายค่าสินไหมที่รวดเร็ว ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และพนักงานที่เกี่ยวข้องชาญงานด้านต่าง ๆ
2. การชำระค่าเบี้ยประกันและจ่ายผลประโยชน์ผ่านระบบบัญชีธนาคาร
3. ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ให้บริการหลังการขาย ให้ผู้ถือกรมธรรม์ที่ต้องการติดต่อกับบริษัทโดยตรง ณ อาคาร เอไอบี ชั้น 1 วันทำการตั้งแต่จันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00 – 16.30 น.
4. บริการ “เอไอเอ เฮลท์แคร์ (AIA Health Care)” ที่เอไอเอ ทำข้อตกลงร่วมกับโรงพยาบาลชั้นนำ 123 แห่ง ให้มอบการรักษาพยาบาลแก่ผู้ถือกรมธรรม์ โดยผู้ถือกรมธรรม์ไม่จำเป็นต้องจ่ายค่ารักษาในส่วนที่ได้รับความคุ้มครองตามสัญญากรมธรรม์ ยกเว้นในกรณีที่เกิดวงเงินคุ้มครอง (ถ้ามี) เท่านั้น
5. บริการ “สายคุณภาพชีวิต 634-9777” ซึ่งเป็นระบบโทรศัพท์อัตโนมัติที่ให้ความรู้ทางการแพทย์และโรคต่าง ๆ ถึง 307 รายการ ตลอด 24 ชั่วโมง แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป เน้นการลงทุนที่ไม่มีความเสี่ยง

เอไอเอ มีนโยบายในการลงทุนที่ชัดเจน รอบคอบและรัดกุม โดยสินทรัพย์ส่วนใหญ่ของบริษัท จะลงทุนในธุรกิจที่มีอัตราเสี่ยงต่ำ แต่ให้ผลตอบแทนสูง อาทิเช่น พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตร รัฐวิสาหกิจ การฝากเงินในธนาคารพาณิชย์ที่มีความมั่นคง การนำเงินไปลงทุนในโครงการสาธารณูปโภค เพื่อพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น การขนส่งมวลชน สื่อสาร โทรคมนาคม การผลิตกระแสไฟฟ้า และการประปาในส่วนภูมิภาค เป็นต้น

2.3.2 การบริหารงานของหน่วยงานบริษัท เอไอเอ จำกัด

1. พนักงานตัวแทนขึ้นตรงกับหน่วยงาน ณ วันแรกที่สมัครเข้ามาเป็นพนักงานตัวแทนที่บริษัทอนุมัติตามสัญญาที่ทำไว้กับบริษัทตามกำหนดเวลา และข้อตกลงตามสัญญาที่เกี่ยวข้องผูกพัน หรือกรณีที่บริษัทยกเว้นให้เป็นกรณี ๆ ไป
2. พนักงานตัวแทนทุกคนปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง และโคเวต้าผลผลิตในการทำงานตามที่บริษัทกำหนดเป็นมาตรฐานการทำงานไว้ในแต่ละปี
3. พนักงานตัวแทนทุกคน มีสิทธิ์ที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามกฎเกณฑ์มาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ด้วยความถูกต้องยุติธรรม
4. มาตรฐานในตำแหน่งงาน ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เริ่มจากตำแหน่งพนักงานตัวแทน (Agent) เตรียมผู้บริหาร / ผู้ก่อตั้งหน่วย Agency Organizer (AO) ผู้บริหารหน่วยใหม่ New Supervisor (NS) ผู้บริหารหน่วย Agency Supervisor (AS) ผู้จัดการหน่วย Unit Manager (UM) ผู้จัดการภาค District Manager (DM) ผู้จัดการภาคอาวุโส Senior district Manager (SDM) ผู้อำนวยการ District Director (DD) Senior District Director (SDD) และ Excilent District Director (EDD) ทั้งนี้ การที่จะประสบความสำเร็จในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้นขึ้นอยู่กับงาน และผลผลิตตามกฎเกณฑ์ของบริษัท
5. รายได้ของพนักงานทุกคน มีรายได้จากค่าคอมมิชชั่น ที่มาจากการชักชวนคนให้มาฝากเงินด้านการประกันชีวิตกับบริษัท และรายได้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสัญญาระหว่างผู้เอาประกันและบริษัทเป็นนิติกรรมร่วมกันแล้ว และนับเป็นตัวคำนวณเงิน โบนัสปลายปี ให้แก่พนักงานทุกคนในกรณีที่ปฏิบัติงาน ได้ครบเป้าหมายหรือโคเวต้าที่รับจากบริษัท

2.4 หลักฐานพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด

เนื่องจากบริษัท เอไอเอ จำกัด เป็นบริษัทประกันชีวิตบริษัทหนึ่งในจำนวน 25 บริษัทของประเทศไทย ดำเนินธุรกิจด้านการประกันชีวิตและวินาศภัย โดยใช้บุคลากรของบริษัท ในนามของตัวแทน ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการติดต่องาน ประสานงานกับประชาชนคนไทยที่เป็นลูกค้าทั่วประเทศ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ให้กับผู้ที่เป็นตัวแทนของบริษัท โดยการฝึกอบรมตัวแทนให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันชีวิตเป็นอย่างดี รวมถึงจะต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าและประชาชนทุกคน ที่มาติดต่อเรื่องงานของบริษัทด้วย

2.4.1 หลักการและเหตุผล

ศูนย์ฝึกอบรมพนักงาน ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานกลุ่มหนึ่งในจำนวน 2 โชน ของเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีชื่อโชนว่า โชนอี หรือโชนสุริยัน และโชนจันทร์ ที่มีหน้าที่ในการฝึกฝนอบรมตัวแทนใหม่ทุกคน ให้เป็นผู้ที่มีการพัฒนางานในสายอาชีพด้านการประกันชีวิต ให้มีคุณภาพอยู่ในระดับที่ทัดเทียมกับหน่วยงานหรือองค์กรภายนอกได้อย่างภาคภูมิใจ เพื่อช่วยให้สังคมไทยและประเทศชาติเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ดังนั้น โครงการฝึกอบรมตัวแทนหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร จึงเกิดขึ้นและเป็นส่วนประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการช่วยพัฒนาศักยภาพของตัวแทน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของบริษัท คือ ให้ความสำคัญกับองค์กรที่มีคุณภาพสูงสุด มุ่งมั่นมอบบริการที่เป็นเลิศ โดยบุคลากรมีอาชีพ และเป็นหลักประกันที่มั่นคงสำหรับลูกค้า และสังคมไทยตลอดไป

2.4.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้ ทักษะ ทักษะคนดี และประสบการณ์งานด้านการประกันชีวิตอย่างเป็นระบบ ทุกขั้นตอนในการขาย
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม ได้นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ สิ่งที่คาดหวังในการอบรมตามหลักสูตร และการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้องชัดเจน และส่งผลให้การดำเนินการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ดำเนินไปตามกระบวนการ
4. เพื่อให้ผู้ดำเนินการฝึกอบรมเกิดแนวความคิดในเรื่องของการประเมิน และติดตามผลโครงการฝึกอบรม ที่เน้นการวัดผลความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรของบริษัท เพื่อปรับปรุงพัฒนาโครงการฝึกอบรมให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้อบรมและองค์กร
5. เพื่อให้ผู้รับผิดชอบ ในเรื่องของการประเมินและติดตามผลโครงการฝึกอบรม สามารถนำเอาหลักการที่ได้รับจากการอบรมมาวิเคราะห์ และแปรผลในรูปแบบของการปรับปรุงพัฒนา เพื่อดำเนินการฝึกอบรมหลักสูตรอื่นๆ ของบริษัท เอไอเอ จำกัด ที่มีชื่อโชนว่า โชนอี หรือโชนสุริยัน และโชนจันทร์ ได้ต่อไป

2.4.3 หลักสูตรการฝึกอบรม (16 ชั่วโมง)

- | | |
|--|---------------|
| 1. ความรู้พื้นฐานด้านการประกันชีวิต | (3 ชั่วโมง) |
| 2. ความสำคัญและความจำเป็น
ที่คนเราต้องมีกรมธรรม์ประกันชีวิต | } (2 ชั่วโมง) |
| 3. รูปแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต | |
| 4. วิธีการคิดคำนวณเบี้ยประกัน | (2 ชั่วโมง) |
| 5. กระบวนการขาย 5 ขั้นตอน | (2 ชั่วโมง) |
| 6. เทคนิคการปิดการขาย
การแก้ไขข้อโต้แย้ง
การต่อรายชื้อลูกค้า | } (2 ชั่วโมง) |
| 7. วงจรการทำงาน
การวางแผนการทำงาน | |

ระยะเวลาในการอบรม 2 วันหยุดราชการ (16 ชั่วโมง) ดังนี้

1. ในเดือนมกราคม 2547 ระหว่างวันที่ 20-21 และ 24-25 มกราคม 2547 (เวลาอบรมตั้งแต่ 08.30 - 16.30 น.)
2. ในเดือนกุมภาพันธ์ 2547 ระหว่างวันที่ 28-29 กุมภาพันธ์ 2547 (เวลาอบรมตั้งแต่ 08.30 - 16.30 น.)
3. ในเดือนมีนาคม 2547 ระหว่างวันที่ 20-21 มีนาคม 2547 (เวลาอบรมตั้งแต่ 08.30 - 16.30 น.)

2.4.4 รูปแบบการฝึกอบรม

เป็นการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มีการแสดงบทบาทสมมติ โดยเรียนภาคทฤษฎีและฝึกปฏิบัติ ทำแบบฝึกหัด และนำเสนอผลงาน วิเคราะห์ วิวิจารณ์ ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2.4.5 สถานที่ฝึกอบรม

ห้องประชุมชั้น 1 อาคาร JCB. ถนนนเรศ เขตบางรัก กรุงเทพฯ ศูนย์ฝึกอบรมตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร

2.4.6 คณะกรรมการดำเนินการอบรม

- | | | |
|----------------------------------|-------|------|
| 1. ผู้จัดการสโมสร /ประธานกรรมการ | จำนวน | 1 คน |
| 2. พิธีกร | " | 4 คน |
| 3. ฝ่ายทะเบียน | " | 2 คน |
| 4. เภรัญญิก | " | 1 คน |

ประกอบอาชีพ และรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและครอบครัว และวัตถุประสงค์ของโครงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรม มีผลให้สามารถนำไปประกอบอาชีพ และพัฒนาตนเอง 2) ด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่า ส่วนประกอบต่าง ๆ ที่สนับสนุนในการดำเนินการฝึกอบรม ประกอบด้วย งบประมาณ วิทยากร สถานที่อบรม อุปกรณ์การฝึกอบรม มีความเห็นว่า มีความเพียงพอ และเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คือหลักสูตรที่ฝึกอบรมกับเนื้อหาวิชาที่ใช้ในการฝึกอบรม และระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมกับจำนวนชั่วโมงของวิชาชีพที่ฝึกอบรม 3) กระบวนการ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งวิทยากรและผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรม มีความเห็นว่ากระบวนการฝึกอบรม นี้มีความเหมาะสมมาก ยกเว้นการจัดกิจกรรมฝึกอบรม มีความเห็นว่า ความเหมาะสมระหว่างภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง และวิทยากรมีความเห็นว่า การจัดกิจกรรมฝึกอบรม สามารถเพิ่มความรู้ความเหมาะสมในการประกอบอาชีพได้เป็นอย่างดี ให้ผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง 4) ด้านผลผลิต ผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้และทักษะของผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านการนำความรู้ไปใช้ พบว่า มีการนำความรู้ไปประกอบอาชีพ และใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน อยู่ในระดับปานกลาง ในการดำเนินโครงการพัฒนาอาชีพทหารกองประจำการ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการโครงการ เสนอให้มีการพิจารณาถึงความเหมาะสมของช่วงเวลาในการฝึกอบรม การจัดสรรงบประมาณ ควรพิจารณาจัดสรรให้เป็นรายบุคคล และควรได้มีการเพิ่มความรู้ด้านการตลาด

กนิษฐา สุวัตรกุล (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินผลโครงการฝึกอบรมอาชีพ : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีภาคกลาง โดยใช้รูปแบบจำลองชีพมาประยุกต์ใช้ พบว่า 1) การประเมินสภาพแวดล้อม พบว่า โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง 2) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น พบว่า ความพอเพียงของทรัพยากรด้านต่าง ๆ มีความพอเพียงในระดับปานกลาง 3) การประเมินกระบวนการ พบว่า กระบวนการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง 4) การประเมินผลผลิต พบว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ผลผลิตมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ และความคาดหวังของผู้สำเร็จการศึกษาฝึกอบรม 5) ผลการประเมินความจำเป็นความสำเร็จของโครงการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สมเกียรติ กิ่งแก้ว (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการประเมินโครงการฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูงกรณีศึกษา สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี โดยศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านสิ่งป้อนเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง และผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี จำนวน 236 คน และเป็นการศึกษาประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษา ค้นคว้า สร้าง และ

พัฒนาขึ้นตามรูปแบบ CIPP Model ผลการศึกษา พบว่า 1) โดยรวมผลการประเมินโครงการฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง กรณีพิเศษ เห็นด้วยในระดับมาก 2) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อม (Conteset) ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของโครงการ ความต้องการจำเป็น จุดเด่น จุดอ่อน ของโครงการมีความเหมาะสมในระดับมาก ด้านสิ่งป้อนเข้า (Input) ซึ่งประกอบด้วย คุณลักษณะของบุคลากร วิทยากร สถานที่ งบประมาณ คุณภาพของสถานที่ศึกษาดูงาน มีความพร้อมในระดับมาก ด้านกระบวนการ (Process) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนในการจัดฝึกอบรม การจัดบุคลากร การอำนวยความสะดวก และการควบคุม สามารถดำเนินการได้ในระดับมาก และด้านผลลัพธ์ (Product) ซึ่งประกอบด้วย ผลสำเร็จ ผลผลิตของการจัดฝึกอบรม และผลกระทบที่เกิดจากโครงการ ประสบผลสำเร็จในระดับมาก

สุรศักดิ์ สวัสดิ์ (2542 : 150) ได้ทำการศึกษาการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรสาขาอากาศวิทยุคมนาคมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ปีพุทธศักราช 2539 โดยใช้รูปแบบของการประเมินซิป ผลการวิจัยด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและวิทยากรฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความต้องการเนื้อหาความรู้และความสามารถในระดับมาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและวิทยากรฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรม และวิทยากรฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและเจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติของวิทยากรฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรม และวิทยากรฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรม และวิทยากรฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่าวัสดุอุปกรณ์ และหัวข้อวิชาฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมากด้านกระบวนการ พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากรฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรมมีความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่า การจัดดำเนินงานฝึกอบรมเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรม และวิทยากรฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่า การจัดกิจกรรมฝึกอบรมเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และด้านผลผลิต พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรม มีความรู้ไปใช้แก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และถ่ายทอดแก่ผู้ร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง

สุรภัทร์ ชูตินันท์. (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาผลของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการวัด ประเมิน และวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการฝึกอบรม ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด ในด้านความรู้ของหลักสูตร ความคุ้มค่าในการฝึกอบรม และด้านปัญหาที่เกิดจากการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความคุ้มค่าสูงกว่าระดับปานกลาง ส่วนปัญหา

ในการฝึกอบรมต่ำกว่าระดับปานกลาง ผู้เข้าอบรมชายและหญิงมีความรู้ ความคุ้มค่า และ ปัญหาในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน ผู้เข้าอบรมที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความรู้ ความคุ้มค่า และปัญหาในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน ผู้เข้าอบรมที่เป็นกลุ่มงานอำนวยการกับผู้เข้าอบรมที่เป็นกลุ่มงานช่วยบริหาร มีความรู้ความคุ้มค่าและปัญหาในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

อนันต์ เตียวต้อย (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการประเมินผลโครงการฝึกอบรม เตรียมผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการฝึกอบรมเตรียมผู้บริหาร ผู้เข้ารับการอบรม รุ่นที่ 17 และรุ่นที่ 18 ผู้บริหารระดับสูง ผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรม และคณะกรรมการดำเนินงาน พบว่า

1. ด้านสภาพแวดล้อม วัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับมากทุกข้อ ส่วนโครงสร้างของหลักสูตรการฝึกอบรม โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ในรายข้อส่วนใหญ่ความเหมาะสมในระดับมาก

2. ด้านปัจจัยนำเข้า คุณลักษณะของวิทยากร โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ในรายข้อ ส่วนใหญ่ความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนการจัดตั้งอำนวยการความสะดวก โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ในรายข้อส่วนใหญ่ความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนสถานที่ฝึกอบรม และที่พัก โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ในรายข้อส่วนใหญ่ความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนงบประมาณตามโครงการฝึกอบรม โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ในรายข้อส่วนใหญ่ความเหมาะสมในระดับมาก

3. ด้านกระบวนการ การดำเนินงานฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนการวัดและการประเมินผล โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ในรายข้อ ส่วนใหญ่ความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนการบริหารโครงการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก

4. ด้านผลผลิต ปริมาณผู้ผ่านการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับ ส่วนคุณภาพผู้ผ่านการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับมากทุกด้าน และทุกข้อ

5. สรุปผลการประเมินในด้านสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับมากทุกด้านและทุกข้อ

6. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อโครงการฝึกอบรม เป็นโครงการที่ดีมีประโยชน์ต่อบุคลากร และสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมเกิดความมั่นใจในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่ดี ควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ควรคัดเลือกวิทยากรที่มีประสบการณ์ ควรจัดระบบการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามที่หน่วยงาน

เรียงลำดับไว้ ควรจัดช่วงเดือนมีนาคม – พฤษภาคมของทุกปี จัดภาคทฤษฎีไม่ควรเกิน 8 ชั่วโมง ต่อวัน ควรเชิญผู้ประสบผลสำเร็จการบริหารมาเล่าประสบการณ์ และควรเพิ่มหลักสูตรการพัฒนาบุคลิกภาพ

2.5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

Chiang อ้างใน (1997 : 380) ได้ทำการศึกษาการประเมินประสิทธิผลของหลักสูตรการเรียนการสอน สาขาวิศวกรรมเครื่องกล หลักสูตร 5 ปี ของวิทยาลัยในไต้หวัน โดยการใช้รูปแบบซีพี (CIPP Model) โดยใช้แบบสอบถามกับนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในสถานศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า

หลักสูตรมีความเหมาะสมดีแล้ว ทั้งในด้านความรู้ที่จะนำไปใช้ในการทำงาน และ ความชำนาญจากการฝึกงานภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยจำแนกความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มในภาพรวม ดังนี้

1. นักศึกษาผู้สำเร็จการศึกษา และสถานศึกษา มีความพอใจกับความเหมาะสมของหลักสูตร
2. สถานศึกษา มีความพอใจกับผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน
3. ผู้สำเร็จการศึกษา มีความพอใจกับความรู้ และความชำนาญที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ และ
4. นายจ้าง มีความพอใจกับความสามารถในการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษา

ในรายละเอียดผลการวิจัยในส่วนของ (1) สภาพแวดล้อม พบว่า ผู้เรียนเห็นว่าโครงสร้างของหลักสูตร ยังมีความยืดหยุ่นน้อยไป ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าน่าจะปรับปรุงหลักสูตรอยู่เรื่อยๆ ให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา และมีการฝึกปฏิบัติ น้อยไป และสถานศึกษาเห็นว่าควรปรับเปลี่ยนรายวิชาให้เหมาะสมยิ่งขึ้น (2) ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า ผู้เรียนพอใจกับวัสดุอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ผู้สำเร็จการศึกษามีความพอใจกับวัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน (3) ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้เรียนไม่พอใจต่อกลยุทธ์การสอนของผู้สอน และคุณภาพของการสอน ผู้สำเร็จการศึกษาไม่พอใจต่อกลยุทธ์การสอนของผู้สอน สถานศึกษาไม่พอใจกับการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้เรียน อัตราการศึกษาต่อในชั้นที่สูงขึ้น และภาวะการทำของผู้ที่เรียนจบไปแล้ว และการนำความรู้ไปใช้ในการทำงาน (4) ด้านผลผลิต พบว่า นายจ้างมีความพอใจกับผู้ที่เข้าทำงานด้วยในด้านความรู้เชิงวิชาการ ความตั้งใจในการทำงาน การปรับตัว การตรงต่อเวลา และความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลอื่น แต่เห็นว่า ยังขาดความชำนาญในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ และความสามารถในการให้ความรู้และคำแนะนำแก่ลูกน้องที่ทำงานด้วย โดยสรุปหลักสูตรดังกล่าว มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ

และอุตสาหกรรมในปัจจุบันคืออยู่แล้ว แต่ควรจะต้องมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับอนาคตที่จะเป็นสังคมยุคเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อย ๆ

Nuria อ้างใน (1997 : 550) ได้ทำการศึกษาการสอดแทรกความรู้ เนื้อหาความรู้ ทักษะ และความรู้ความชำนาญให้แก่ผู้ใช้แรงงาน โดยบูรณาการเข้ากับหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อการประกอบอาชีพ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้แรงงาน ในเชิงวิชาการ โดยศึกษาจากกลุ่มคนว่างงานในประเทศสเปน ที่เข้ารับการฝึกอบรมวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่า การเข้ารับการฝึกอบรมโดยเฉพาะในสาขา เนื้อหาที่เป็นที่ต้องการในสถานการณ์ปัจจุบัน เป็นปัจจัยสำคัญหรือเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินงาน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำให้มีงานทำได้ จึงได้มีการศึกษาวิจัยหลักสูตรการแนะแนวและฝึกอาชีพขึ้น โดยมีรายละเอียด พบว่า ปัจจัยสำคัญในการให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ดี คือ มีการแนะแนวหรือการให้คำปรึกษา ด้านการประกอบอาชีพแทรกอยู่ในเนื้อหาเชิงวิชาการในระหว่างการฝึกอบรม เอกสารประกอบการสอนที่มีเนื้อหาละเอียด โดยมีการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตอบแบบสอบถาม เพื่อแสดงความต้องการในการเข้ารับการอบรม การปรับเปลี่ยนเนื้อหาวิชาให้เข้ากับสถานการณ์ และความต้องการของผู้เรียนในแต่ละกลุ่มอบรม การทดลองนี้ทำในศูนย์การศึกษาอาชีพ 3 แห่ง ในเขตอุตสาหกรรมของเมืองบาเซโลนา โดยอ้างอิงทฤษฎีของแบบจำลองชิป (CIPP Model) ซึ่งให้ผลว่าการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรม ช่วยทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการพัฒนาด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการทำงานดีขึ้น

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น จึงอาจสรุปได้ว่าการประเมินโครงการฝึกอบรมมีความสำคัญยิ่งที่ทุกองค์การและหน่วยงานต่าง ๆ ควรจะต้องตระหนักถึง และเห็นความจำเป็นของการประเมินโครงการฝึกอบรม ทั้งนี้ เนื่องจาก ผลการประเมินนั้นสามารถช่วยพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดการเรียนรู้ อันจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร หรือหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป นอกจากนี้ การประเมินโครงการฝึกอบรม ยังเป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญของกระบวนการฝึกอบรม ที่จะช่วยให้หน่วยงานได้ข้อมูลย้อนกลับที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุงโครงการฝึกอบรม และเป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการฝึกอบรม ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่ผู้บริหารจะได้ใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม ผู้วิจัยจึงได้จัดทำเรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันภัย ของบริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนบี ด้วยรูปแบบการประเมินชิป เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง และพัฒนาการดำเนินงานของโครงการให้เป็นไปตามกระบวนการการวางแผนงานที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการฝึกอบรมหลักสูตรของบริษัทต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของ ผู้บริหารและผู้เข้ารับการอบรมของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร และผู้เข้ารับการอบรม ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 205 คน ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม	10 คน
กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร	130 คน
กลุ่มที่ 3 วิทยากรฝึกอบรม	9 คน
กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม	56 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 3 ชุด สำหรับผู้บริหารและผู้เข้ารับการอบรมของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบ 4 กลุ่ม คือ ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้บริหาร วิทยากรฝึกอบรม และผู้เข้ารับการอบรม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ และวุฒิการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด ใน 4 ด้าน จำนวน 52 ข้อ คือ

- | | | | |
|----------------------------------|-------|--------|--------------------|
| 1) การประเมินด้านบริบท | จำนวน | 11 ข้อ | (ข้อคำถาม 1 – 11) |
| 2) การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น | จำนวน | 12 ข้อ | (ข้อคำถาม 12 – 23) |
| 3) การประเมินด้านกระบวนการ | จำนวน | 18 ข้อ | (ข้อคำถาม 24 – 41) |
| 4) การประเมินด้านผลผลิต | จำนวน | 11 ข้อ | (ข้อคำถาม 42 – 52) |

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ Likert ดังนี้

- 5 หมายถึง มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีผลการประเมินอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีผลการประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ส่งแบบสอบถามกลับคืนมา ในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน

3.2.2 การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตร โดยใช้รูปแบบของ CIPP (CIPP Model) และการประเมินในรูปแบบต่าง ๆ
2. กำหนดแนวคิดและลักษณะของแบบสอบถาม
3. แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้สอดคล้องและครอบคลุมกับนิยามศัพท์เฉพาะ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา เสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งมีรายชื่อ ดังนี้

ดร.อัจฉรา วงศ์วัฒนางคกุล นักวิจัย 6 สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์

อาจารย์สมกิจ กิจพูนวงศ์ อาจารย์ประจำสำนักทดสอบ
ทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณสุธี สากลวารี	ที่ปรึกษาประธานสภา กรุงเทพมหานคร
คุณณรงค์ฤช ศิลป์วิไลเลิศ	ผู้บริหารหน่วยทองสุริยา 7 บริษัท เอไอเอ จำกัด
คุณบุปผา เต้าสุวรรณ	ผู้บริหารหน่วยกำแพงเพชร 2 เอ บริษัท เอไอเอ จำกัด

5.1 นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ทำการตรวจสอบแล้ว มาลงความเห็นและให้คะแนนเพื่อลงความเห็น ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงนิยามศัพท์เฉพาะ
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ไม่ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

5.2 คำนวณค่าเฉลี่ยของคะแนนรายข้อ โดยใช้เทคนิค IOC ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับคำนิยามศัพท์เฉพาะ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผู้ทรงคุณวุฒิ

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

5.3 คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปไว้ใช้ต่อไป ถ้าค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรตัดทิ้งหรือนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อให้ข้อเสนอนี้ใช้ในการปรับปรุงผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา พบว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานของบริษัท เอไอเอ จำกัด ในเครื่องสรีรศักดิ์ หน่วยสรีรศักดิ์ 8 และหน่วยสรีรศักดิ์ 10 จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เพื่อคำนวณค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach โดยใช้สูตร (Cronbach, 1970 : 161)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

K แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum Si^2$ แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

St^2 แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

ซึ่งได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านบริบท	=	.11
2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น	=	.23
3. ด้านกระบวนการ	=	.41
4. ด้านผลผลิต	=	.52
รวมค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับ	=	.72

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากบัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อออกหนังสือถึงผู้บริหาร ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ทั้ง 4 กลุ่ม โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 12-22 เมษายน 2547

2. แบบสอบถามทั้งหมด มีจำนวน 3 ชุด สำหรับแจกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม และกลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร สอบถามการประเมินด้านบริบท (11 ข้อ) ด้านปัจจัยเบื้องต้น (12 ข้อ) และด้านกระบวนการ (18 ข้อ) รวมข้อคำถามทั้งฉบับ = 41 ข้อ

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 3 วิทยากรฝึกอบรม สอบถามการประเมินด้านบริบท (11 ข้อ) รวมข้อคำถามทั้งฉบับ = 11 ข้อ

แบบสอบถามชุดที่ 3 สำหรับผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม สอบถามการประเมินด้านบริบท (11 ข้อ) ด้านปัจจัยเบื้องต้น (12 ข้อ) ด้านกระบวนการ (18 ข้อ) และด้านผลผลิต (11 ข้อ) รวมข้อคำถามทั้งฉบับ = 52 ข้อ เสร็จแล้วนำแบบสอบถามที่ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่ม

ที่ตอบกลับคืนมาแล้ว เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ เสร็จแล้วนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร มีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลและเกณฑ์ในการแปลความหมาย ค่าเฉลี่ย ระดับความเหมาะสมประเมินไว้ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล มีลำดับขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวนฉบับและความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ในการตอบแบบสอบถาม ทั้ง 4 กลุ่ม
2. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาแยกเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ตามตัวแปรที่ศึกษา เพื่อดำเนินการวิเคราะห์หาค่าสถิติ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย
3. นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูล ตามตัวแปรที่ศึกษา ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติ SPSS
4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ด้วยวิธีหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ
5. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน คือ การประเมินด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ในภาพรวม รายด้าน และรายชื่อ

3.4.2 เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แปลความหมายระดับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ใช้เกณฑ์ในการแปลพิจารณาค่าเฉลี่ยของ Best (1981 : 182) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายถึง มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายถึง มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 หมายถึง มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายถึง มีผลการประเมินอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึง มีผลการประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics)

1. ค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{n}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
 n แทน จำนวนที่ต้องการหาค่าร้อยละ
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 59)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูล

3.5.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 64)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร โดยประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมิน CIPP (CIPP Model) ซึ่งเป็นรูปแบบที่เสนอโดย Stufflebeam and others (Daniel L. Stufflebeam) ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้เข้ารับการอบรม ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 4 กลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้บริหารและผู้เข้ารับการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม รายด้าน และเป็นรายชื่อ โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ และนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม
- 1.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร
- 1.3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่ 3 วิทยากรฝึกอบรม
- 1.4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็น ของผู้บริหารและผู้เข้ารับการอบรม ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายชื่อ และรายด้าน โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วยการประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านบริบท (Context Evaluation) เป็นการประเมินความเหมาะสม หรือความเป็นไปได้ของโครงการฝึกอบรม วัตถุประสงค์โครงสร้างของหลักสูตรการฝึกอบรม ความสอดคล้องระหว่างโครงการ นโยบาย และความต้องการจำเป็น

2.2 ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) เป็นการประเมินความเหมาะสม ในด้านคุณสมบัติของวิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม อุปกรณ์การฝึกอบรม การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่ฝึกอบรม และระยะเวลาในการฝึกอบรม

2.3 ด้านกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินความเหมาะสม ในการดำเนินการฝึกอบรม การวัดและประเมินผลระหว่างฝึกอบรม และความเหมาะสมของเครื่องมือในการฝึกอบรม

2.4 ด้านผลผลิต (Product Evaluation) เป็นการประเมินความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับการอบรมที่สำเร็จตามหลักสูตรการฝึกอบรม ได้แก่ ความรู้ที่ได้รับหลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้น และการนำความรู้ความสามารถไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้บริหาร วิทยากร ฝึกอบรม และผู้เข้ารับการอบรม ตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามทั้ง 4 กลุ่ม และในภาพรวม

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม		กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร		กลุ่มที่ 3 วิทยากรฝึกอบรม		กลุ่มที่ 4 ผู้รับการอบรม		รวมกลุ่ม 1 - 4	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ										
ชาย	7	70.00	45	34.60	6	66.70	23	41.10	81	39.51
หญิง	3	30.00	85	65.40	3	33.30	33	58.90	124	60.49
2. อายุ										
ต่ำกว่า 30 ปี	1	10.00	30	23.10	3	33.30	16	28.60	50	24.39
ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป	9	90.00	100	76.90	6	66.70	40	71.40	155	75.61
3. วุฒิการศึกษา										
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	7	70.00	15	11.50	-	-	7	12.50	29	14.15
ระดับปริญญาตรี	3	30.00	111	85.40	9	100.00	41	73.20	164	80.00
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	-	-	4	3.10	-	-	8	14.30	12	5.85

จากตารางที่ 4.1 ผู้ให้ข้อมูลในภาพรวมทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ประกอบด้วยเพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 39.51 และเพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 60.49 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 24.39 และตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 75.61 วุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.15 ระดับปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.85

ซึ่งผลการวิเคราะห์ในภาพของกลุ่ม พบว่า

กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม พบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ประกอบด้วยเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และเพศหญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร พบว่าผู้บริหาร จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ประกอบด้วยเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 และเพศหญิง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 วุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 85.40 และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10

กลุ่มที่ 3 วิทยากรฝึกอบรม พบว่า วิทยากรฝึกอบรม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ประกอบด้วยเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 และเพศหญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 วุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรมที่สำเร็จตามหลักสูตรในเดือนมกราคม – มีนาคม 2547 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ประกอบด้วยเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 และเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 และตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 71.40 วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ระดับปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 73.20 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็น ของผู้บริหารและผู้เข้ารับการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วย การประเมินด้านบริบท ปัจจัยเบื้องต้น กระบวนการ และผลิตผลิต ตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมิน (S) และระดับการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด ตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม 4 กลุ่ม ในภาพรวม 4 ด้าน

รายการ	กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม n = 10			กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร n = 130			กลุ่มที่ 3 วิทยากรฝึกอบรม n = 9			กลุ่มที่ 4 ผู้รับการอบรม n = 56			รวมกลุ่มที่ 1 - 4		
	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน
1. การประเมินด้านบริบท	4.25	0.17	มาก	3.89	0.42	มาก	4.42	0.24	มาก	4.03	0.21	มาก	4.15	0.27	มาก
2. การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น	3.68	0.32	มาก	3.60	0.53	มาก	-	-	-	3.86	0.13	มาก	3.71	0.50	มาก
3. การประเมินด้านกระบวนการ	3.73	0.65	มาก	3.63	0.69	มาก	-	-	-	3.94	0.14	มาก	3.77	0.49	มาก
4. การประเมินด้านผลผลิต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.99	0.03	มาก	3.99	0.03	มาก
รวม	3.89	0.38	มาก	3.71	0.55	มาก	4.42	0.24	มาก	3.95	0.13	มาก	3.90	0.32	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้บริหาร วิทยากรฝึกอบรม และผู้เข้ารับการอบรม ประเมินด้านบริบทอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้บริหาร และผู้เข้ารับการอบรม ประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น และด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$ และ $\bar{X} = 3.77$ ตามลำดับ) และผู้เข้ารับการอบรม ประเมินด้านผลผลิต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่า

กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ประเมินด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น และด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.68 – 4.25 อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบริบท ($\bar{X} = 4.25$) ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.73$) และด้านปัจจัยเบื้องต้น ($\bar{X} = 3.68$)

กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร ประเมินด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น และด้านกระบวนการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.60 – 3.89 อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบริบท ($\bar{X} = 3.89$) ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.63$) ด้านปัจจัยเบื้องต้น ($\bar{X} = 3.60$)

กลุ่มที่ 3 วิทยากรฝึกอบรม ประเมินด้านบริบท อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$)

กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม ประเมินด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.86 – 4.03 อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ด้านบริบท ($\bar{X} = 4.03$) ด้านผลผลิต ($\bar{X} = 3.99$) ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.94$) ด้านปัจจัยเบื้องต้น ($\bar{X} = 3.86$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ระดับการประเมิน และลำดับที่
 บริบทของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐาน ด้านการประกันชีวิตของบริษัท
 เอไอเอจำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ดำเนินการฝึกอบรม

รายการ	ผู้ดำเนินการฝึกอบรม n = 10		ระดับการ ประเมิน	ลำดับที่
	\bar{X}	S		
1. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับ แผนนโยบายด้านพัฒนาบุคลากรของบริษัท	4.40	0.52	มาก	4
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร สามารถนำไปสู่ การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน	4.20	0.42	มาก	6
3. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจ ของหน่วยงาน	4.20	0.42	มาก	6
4. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับ ความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4.00	0.47	มาก	9
5. โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน	4.70	0.48	มากที่สุด	1
6. โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนา บุคลากร	4.60	0.52	มากที่สุด	2
7. โครงการมีความสอดคล้องกับนโยบาย	4.20	0.42	มาก	6
8. เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร	3.80	0.63	มาก	10
9. เนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม	3.80	0.63	มาก	10
10. เนื้อหา กิจกรรม ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ในการปฏิบัติงาน	4.30	0.48	มาก	5
11. หลักสูตรมีความสัมพันธ์ กับงานในหน้าที่ของ บุคลากร	4.60	0.52	มากที่สุด	2
รวม	4.25	0.17	มาก	

จากตารางที่ 4.3 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ประเมินบริบทของโครงการฝึกอบรมหลักสูตร พื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$)

เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.80 - 4.70 ซึ่งมีการประเมิน ในระดับมากที่สุด 3 รายการ และอยู่ในระดับมาก 8 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมามี 2 รายการ คือโครงการ ฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร และหลักสูตรมีความสัมพันธ์กับงานในหน้าที่ของ บุคลากร ($\bar{X} = 4.60$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือเนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร และ เนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม มีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ระดับการประเมิน และลำดับที่เกี่ยวกับปัจจัยเบื้องต้นของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ดำเนินการฝึกอบรม

รายการ	ผู้ดำเนินการฝึกอบรม n = 10		ระดับ การประเมิน	ลำดับที่
	\bar{X}	S		
1. วิทยากรมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม	4.10	0.57	มาก	1
2. มีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก	3.70	0.48	มาก	5
3. คู่มือประกอบการฝึกอบรมมีความชัดเจน	3.90	0.57	มาก	2
4. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความถูกต้อง	3.70	0.67	มาก	6
5. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาครบถ้วน	3.60	0.52	มาก	9
6. อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการฝึกอบรมมีเพียงพอ	3.70	0.67	มาก	6
7. การจัดอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอ	3.30	0.67	ปานกลาง	11
8. การจัดสถานที่ฝึกอบรม รวมทั้งโต๊ะเก้าอี้มีความเหมาะสม	3.70	0.48	มาก	6
9. อุณหภูมิ และการถ่ายเทอากาศ มีความเหมาะสม	3.50	0.71	มาก	10
10. แสงสว่างในห้องฝึกอบรมมีเพียงพอ	3.20	0.92	ปานกลาง	12
11. ระบบเครื่องเสียงในการบรรยาย ดังชัดเพียงพอ	3.90	0.57	มาก	2
12. ระยะเวลาในการฝึกอบรมตามหลักสูตรเหมาะสมกับเนื้อหาความรู้ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	3.80	0.42	มาก	4
รวม	3.68	0.32	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ประเมินปัจจัยเบื้องต้นของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$)

เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.20–4.10 ซึ่งมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก 10 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิทยากรมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมา มี 2 รายการคือ กลุ่มผู้ประกอบการฝึกอบรมมีความชัดเจน และระบบเครื่องเสียงในการบรรยายดังชัดเพียงพอ ($\bar{X} = 3.90$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แสงสว่างในห้องฝึกอบรมมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.20$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ระดับการประเมิน และลำดับที่เกี่ยวกับกระบวนการของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ดำเนินการฝึกอบรม

รายการ	ผู้ดำเนินการฝึกอบรม n = 10		ระดับ การประเมิน	ลำดับที่
	\bar{X}	S		
1. การดำเนินการฝึกอบรมตรงตามตาราง การฝึกอบรม	3.70	0.48	มาก	8
2. ผู้จัดการฝึกอบรมแจ้งกำหนดการจัดฝึกอบรม ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบก่อนเวลาเปิด การฝึกอบรม	3.90	0.57	มาก	3
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบวัตถุประสงค์ ก่อนการฝึกอบรม	4.10	0.32	มาก	1
4. มีการทบทวนตั้งแต่เริ่มเรียนจนจบอย่างสม่ำเสมอ	3.60	0.70	มาก	14
5. การจัดให้ทำงานหรือฝึกปฏิบัติเป็นรายบุคคล	3.70	0.67	มาก	8
6. มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม	3.30	0.67	ปานกลาง	18
7. มีการประเมินผลพฤติกรรมระหว่าง การฝึกอบรม	3.50	0.85	มาก	15
8. เครื่องมือในการวัดผลและประเมินผล มีความเหมาะสม	3.70	0.82	มาก	8
9. การบรรยายของวิทยากรตรงตามวัตถุประสงค์ เนื้อหา	4.10	0.57	มาก	1
10. วิทยากรมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้	3.90	0.74	มาก	3
11. การยกตัวอย่างประกอบการบรรยายของวิทยากร มีความชัดเจน	3.90	0.74	มาก	3
12. การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีการ ซักถามปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น	3.50	0.85	มาก	15

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการ	ผู้ดำเนินการฝึกอบรม n = 10		ระดับ การประเมิน	ลำดับที่
	\bar{X}	S		
13. วิทยากรช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ ประยุกต์เนื้อหาการปฏิบัติงานได้	3.70	0.67	มาก	8
14. วิทยากรมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของ เนื้อหาวิชา ให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ	3.70	0.82	มาก	8
15. วิทยากรมีวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ ได้อย่างเหมาะสม	3.80	0.63	มาก	6
16. ผู้เข้ารับการอบรมสนใจและเอาใจใส่ต่อการ ฝึกอบรม	3.70	0.48	มาก	8
17. ผู้เข้ารับการอบรมมาเข้ารับการอบรมตรงตาม กำหนดเวลา ตลอดทั้งหลักสูตร 2 วัน	3.80	0.42	มาก	6
18. ผู้เข้ารับการอบรมมีการซักถาม แสดงความ คิดเห็น และร่วมกิจกรรมในระหว่าง การฝึกอบรม	3.50	0.71	มาก	15
รวม	3.73	0.31	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ประเมินกระบวนการของโครงการฝึกอบรม
หลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.73$)

เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.30 – 4.10 ซึ่งมีการประเมินอยู่ใน
ระดับมาก 17 รายการ และการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง 1 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุดมี 2 รายการ คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบวัตถุประสงค์ก่อนการฝึกอบรม และการบรรยาย
ของวิทยากรตรงตามวัตถุประสงค์เนื้อหา ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมา มี 3 รายการ คือ วิทยากรมีเทคนิค
ในการถ่ายทอดความรู้ การยกตัวอย่างประกอบการบรรยายของวิทยากรมีความชัดเจน และ
ผู้จัดการฝึกอบรมแจ้งกำหนดการจัดฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนเวลาเปิดการฝึกอบรม
($\bar{X} = 3.90$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.30$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ระดับการประเมิน และลำดับที่เกี่ยวกับบริบทของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร

รายการ	ผู้บริหาร n = 130		ระดับ การประเมิน	ลำดับที่
	\bar{X}	S		
1. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับ แนวนโยบายด้านพัฒนาบุคลากรของบริษัท	4.05	0.75	มาก	3
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร สามารถนำไปสู่ การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน	3.81	0.68	มาก	7
3. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจ ของหน่วยงาน	3.69	0.70	มาก	11
4. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับ ความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	3.75	0.65	มาก	9
5. โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน	4.14	0.66	มาก	1
6. โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนา บุคลากร	4.09	0.59	มาก	2
7. โครงการมีความสอดคล้องกับนโยบาย	3.84	0.65	มาก	6
8. เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร	3.80	0.55	มาก	8
9. เนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม	3.71	0.65	มาก	10
10. เนื้อหา กิจกรรม ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ในการปฏิบัติงาน	3.91	0.54	มาก	5
11. หลักสูตรมีความสัมพันธ์ กับงานในหน้าที่ของ บุคลากร	3.98	0.67	มาก	4
รวม	3.89	0.42	มาก	

จากตารางที่ 4.6 ผู้บริหาร ประเมินด้านบริบทของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$)

เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.71 – 4.14 ซึ่งมีการประเมินอยู่ในระดับมาก 11 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา คือ โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร ($\bar{X} = 4.09$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.69$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ระดับการประเมิน และลำดับที่เกี่ยวกับปัจจัยเบื้องต้นของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ความคิดเห็นของผู้บริหาร

รายการ	ผู้บริหาร n = 130		ระดับ การประเมิน	ลำดับที่
	\bar{X}	S		
1. วิทยากรมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม	3.78	0.64	มาก	1
2. มีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก	3.48	0.71	ปานกลาง	11
3. คู่มือประกอบการฝึกอบรมมีความชัดเจน	3.52	0.71	มาก	9
4. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความถูกต้อง	3.63	0.72	มาก	4
5. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาครบถ้วน	3.56	0.75	มาก	8
6. อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการฝึกอบรมมีเพียงพอ	3.48	0.86	ปานกลาง	11
7. การจัดอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอ	3.57	0.81	มาก	7
8. การจัดสถานที่ฝึกอบรม รวมทั้งโต๊ะเก้าอี้มีความเหมาะสม	3.49	0.83	ปานกลาง	10
9. อุณหภูมิ และการถ่ายเทอากาศ มีความเหมาะสม	3.63	0.81	มาก	4
10. แสงสว่างในห้องฝึกอบรมมีเพียงพอ	3.70	0.74	มาก	3
11. ระบบเครื่องเสียงในการบรรยาย ดังชัดเพียงพอ	3.77	0.64	มาก	2
12. ระยะเวลาในการฝึกอบรมตามหลักสูตรเหมาะสมกับเนื้อหาความรู้ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	3.58	0.80	มาก	6
รวม	3.60	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้บริหาร ประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้นของโครงการฝึกอบรม หลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$)

เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.48 – 3.78 ซึ่งมีการประเมินอยู่ในระดับมาก 9 รายการ และอยู่ระดับปานกลาง 3 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยากรมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมาคือระบบเครื่องเสียงในการบรรยายดังชัดเพียงพอ ($\bar{X} = 3.77$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 รายการ คือ มีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการฝึกอบรมมีเพียงพอ มีการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ระดับการประเมิน และลำดับที่เกี่ยวกับกระบวนการของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร

รายการ	ผู้บริหาร n = 130		ระดับ การประเมิน	ลำดับที่
	\bar{X}	S		
1. การดำเนินการฝึกอบรมตรงตามตาราง การฝึกอบรม	3.62	0.65	มาก	11
2. ผู้จัดการฝึกอบรมแจ้งกำหนดการจัดฝึกอบรม ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบก่อนเวลาเปิด การฝึกอบรม	3.61	0.67	มาก	13
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบวัตถุประสงค์ ก่อนการฝึกอบรม	3.68	0.73	มาก	7
4. มีการทบทวนตั้งแต่เริ่มเรียนจนจบอย่างสม่ำเสมอ	3.49	0.67	ปานกลาง	15
5. การจัดให้ทำงานหรือฝึกปฏิบัติเป็นรายบุคคล	3.35	0.75	ปานกลาง	17
6. มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม	3.28	0.94	ปานกลาง	18
7. มีการประเมินผลพฤติกรรมระหว่าง การฝึกอบรม	3.43	0.73	ปานกลาง	16
8. เครื่องมือในการวัดผลและประเมินผล มีความเหมาะสม	3.52	0.82	มาก	14
9. การบรรยายของวิทยากรตรงตามวัตถุประสงค์ เนื้อหา	3.73	0.67	มาก	6
10. วิทยากรมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้	3.81	0.57	มาก	2
11. การยกตัวอย่างประกอบการบรรยายของวิทยากร มีความชัดเจน	3.74	0.64	มาก	5
12. การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีการ ซักถามปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น	3.65	0.65	มาก	9

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	ผู้บริหาร n = 130		ระดับ การประเมิน	ลำดับที่
	\bar{X}	S		
13. วิทยากรช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถประยุกต์เนื้อหาการปฏิบัติงานได้	3.78	0.60	มาก	4
14. วิทยากรมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของเนื้อหาวิชาให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ	3.80	0.68	มาก	3
15. วิทยากรมีวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเหมาะสม	3.84	0.67	มาก	1
16. ผู้เข้ารับการอบรมสนใจและเอาใจใส่ต่อการฝึกอบรม	3.68	0.61	มาก	7
17. ผู้เข้ารับการอบรมมาเข้ารับการอบรมตรงตามกำหนดเวลา ตลอดทั้งหลักสูตร 2 วัน	3.65	0.63	มาก	9
18. ผู้เข้ารับการอบรมมีการซักถาม แสดงความคิดเห็น และร่วมกิจกรรมในระหว่างการฝึกอบรม	3.62	0.69	มาก	11
รวม	3.63	0.40	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้บริหาร มีการประเมินด้านกระบวนการของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$)

เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.28 – 3.84 ซึ่งมีการประเมินอยู่ในระดับมาก 14 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยากรมีวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมา คือ วิทยากรมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ ($\bar{X} = 3.81$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรมมีการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ระดับการประเมิน และลำดับที่เกี่ยวกับบริบทของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของวิทยากรฝึกอบรม

รายการ	วิทยากรฝึกอบรม n = 9		ระดับการประเมิน	ลำดับที่
	\bar{X}	S		
1. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับแนวนโยบายด้านพัฒนาบุคลากรของบริษัท	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน	4.33	0.50	มาก	4
3. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน	4.00	0.00	มาก	10
4. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4.33	0.50	มาก	4
5. โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน	4.67	0.50	มากที่สุด	3
6. โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร	4.33	0.50	มาก	4
7. โครงการมีความสอดคล้องกับนโยบาย	4.00	0.00	มาก	10
8. เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร	4.33	0.50	มาก	4
9. เนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4.33	0.50	มาก	4
10. เนื้อหา กิจกรรม ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ในการปฏิบัติงาน	4.33	0.50	มาก	4
11. หลักสูตรมีความสัมพันธ์ กับงานในหน้าที่ของบุคลากร	5.00	0.00	มากที่สุด	1
รวม	4.42	0.24	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า วิทยากรฝึกอบรม ประเมินด้านบริบทของโครงการฝึกอบรม หลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$)

เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.00 – 5.00 ซึ่งมีการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด 3 รายการ และอยู่ในระดับมาก 8 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 รายการ คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับแนวนโยบายด้านพัฒนาบุคลากรของบริษัท และหลักสูตรมีความสัมพันธ์กับงานในหน้าที่ของบุคลากร ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมา คือ โครงการ ฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.67$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 รายการ คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน และโครงการมีความสอดคล้องกับนโยบาย มีการประเมินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ระดับการประเมิน และลำดับที่เกี่ยวกับบริบทของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรม

รายการ	ผู้เข้ารับการอบรม n = 56		ระดับ การประเมิน	ลำดับที่
	\bar{X}	S		
1. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับ แผนนโยบายด้านพัฒนาบุคลากรของบริษัท	4.30	0.46	มาก	1
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร สามารถนำไปสู่ การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน	4.30	0.46	มาก	1
3. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจ ของหน่วยงาน	4.14	0.35	มาก	3
4. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับ ความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4.14	0.35	มาก	3
5. โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน	3.84	0.37	มาก	10
6. โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนา บุคลากร	3.68	0.47	มาก	11
7. โครงการมีความสอดคล้องกับนโยบาย	4.00	0.00	มาก	6
8. เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร	3.88	0.33	มาก	8
9. เนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	3.88	0.33	มาก	8
10. เนื้อหา กิจกรรม ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ในการปฏิบัติงาน	4.00	0.00	มาก	6
11. หลักสูตรมีความสัมพันธ์ กับงานในหน้าที่ของ บุคลากร	4.14	0.35	มาก	3
รวม	4.03	0.21	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรม ประเมินด้านบริบทของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$)

เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.68 – 4.30 ซึ่งมีการประเมินอยู่ในระดับมากทุกรายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 รายการ คือ วัตถุประสงค์ของ

หลักสูตร มีความสอดคล้องกับแนวนโยบายด้านพัฒนาบุคลากรของบริษัท และวัตถุประสงค์ของหลักสูตรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมา มี 3 รายการ คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และหลักสูตรมีความสัมพันธ์กับงานในหน้าที่ของบุคลากร ($\bar{X} = 4.14$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร มีการประเมินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ระดับการประเมิน และลำดับที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเบื้องต้นของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรม

รายการ	ผู้เข้ารับการอบรม n = 56		ระดับ การประเมิน	ลำดับที่
	\bar{X}	S		
1. วิทยากรมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม	4.00	0.00	มาก	1
2. มีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก	4.00	0.00	มาก	1
3. คู่มือประกอบการฝึกอบรมมีความชัดเจน	4.00	0.00	มาก	1
4. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความถูกต้อง	4.00	0.00	มาก	1
5. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาครบถ้วน	4.00	0.00	มาก	1
6. อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการฝึกอบรมมีเพียงพอ	3.55	0.50	มาก	11
7. การจัดอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอ	3.30	0.46	ปานกลาง	12
8. การจัดสถานที่ฝึกอบรม รวมทั้ง โต๊ะเก้าอี้มีความเหมาะสม	3.71	0.46	มาก	9
9. อุณหภูมิ และการถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสม	3.71	0.46	มาก	9
10. แสงสว่างในห้องฝึกอบรมมีเพียงพอ	4.00	0.00	มาก	1
11. ระบบเครื่องเสียงในการบรรยายดังชัดเพียงพอ	4.00	0.00	มาก	1
12. ระยะเวลาในการฝึกอบรมตามหลักสูตรเหมาะสมกับเนื้อหาความรู้ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.00	0.00	มาก	1
รวม	3.86	0.13	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรม ประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้นของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$)

เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.30 – 4.00 ซึ่งมีการประเมินอยู่ในระดับมาก 11 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 8 รายการ คือ วิทยากรมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม มีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก กลุ่มผู้ประกอบการฝึกอบรมมีความชัดเจน เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความถูกต้อง เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาครบถ้วน แสงสว่างในห้องฝึกอบรมมีเพียงพอ ระบบเครื่องเสียงในการบรรยายชัดเจนเพียงพอ และระยะเวลาในการฝึกอบรมตามหลักสูตรเหมาะสมกับเนื้อหาความรู้ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา มี 2 รายการ คือ อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสม และการจัดสถานที่ฝึกอบรม รวมทั้งโต๊ะเก้าอี้มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.71$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดหาอาหารและเครื่องดื่มเพียง ($\bar{X} = 3.30$)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ระดับการประเมิน และลำดับที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรม

รายการ	ผู้เข้ารับการอบรม n = 56		ระดับการประเมิน	ลำดับที่
	\bar{X}	S		
1. การดำเนินการฝึกอบรมตรงตามตารางการฝึกอบรม	4.00	0.00	มาก	1
2. ผู้จัดการฝึกอบรมแจ้งกำหนดการจัดฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบก่อนเวลาเปิดการฝึกอบรม	4.00	0.00	มาก	1
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบวัตถุประสงค์ก่อนการฝึกอบรม	4.00	0.00	มาก	1
4. มีการทบทวนตั้งแต่เริ่มเรียนจนจบอย่างสม่ำเสมอ	4.00	0.00	มาก	1
5. การจัดให้ทำงานหรือฝึกปฏิบัติเป็นรายบุคคล	3.84	0.37	มาก	14
6. มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม	3.68	0.74	มาก	18

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

รายการ	ผู้เข้ารับการอบรม n = 56		ระดับ การประเมิน	ลำดับที่
	\bar{X}	S		
8. เครื่องมือในการวัดผลและประเมินผล มีความเหมาะสม	3.84	0.37	มาก	14
9. การบรรยายของวิทยากรตรงตามวัตถุประสงค์ เนื้อหา	4.00	0.00	มาก	1
10. วิทยากรมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้	4.00	0.00	มาก	1
11. การยกตัวอย่างประกอบการบรรยายของวิทยากร มีความชัดเจน	4.00	0.00	มาก	1
12. การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการ ซักถามปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น	3.86	0.35	มาก	13
13. วิทยากรช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ ประยุกต์เนื้อหาการปฏิบัติงานได้	4.00	0.00	มาก	1
14. วิทยากรมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของเนื้อหาวิชา ให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ	4.00	0.00	มาก	1
15. วิทยากรมีวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ ได้อย่างเหมาะสม	4.00	0.00	มาก	1
16. ผู้เข้ารับการอบรมสนใจและเอาใจใส่ต่อการ ฝึกอบรม	3.84	0.37	มาก	14
17. ผู้เข้ารับการอบรมมาเข้ารับการอบรมตรงตาม กำหนดเวลาตลอดทั้งหลักสูตร 2 วัน	4.00	0.00	มาก	1
18. ผู้เข้ารับการอบรมมีการซักถาม แสดงความคิดเห็น และร่วมกิจกรรมในระหว่างการฝึกอบรม	4.00	0.00	มาก	1
รวม	3.94	0.14	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรม ประเมินด้านกระบวนการของโครงการ ฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$)

เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.68 – 4.00 ซึ่งมีการประเมินอยู่ในระดับมากรายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 12 รายการ คือ การดำเนินการฝึกอบรมตรงตามตารางการฝึกอบรม ผู้จัดการฝึกอบรมแจ้งกำหนดการจัดฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบก่อนเวลาเปิดการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบวัตถุประสงค์ก่อนการฝึกอบรม มีการทบทวนตั้งแต่เริ่มเรียนจนจบอย่างสม่ำเสมอ การบรรยายของวิทยากรตรงตามวัตถุประสงค์เนื้อหา วิทยากรมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ การยกตัวอย่างประกอบการบรรยายของวิทยากรมีความชัดเจน วิทยากรช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถประยุกต์เนื้อหาการปฏิบัติงานได้ วิทยากรมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของเนื้อหาวิชาให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ วิทยากรมีวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเหมาะสม ผู้เข้ารับการอบรมเข้ารับการอบรมตรงตามกำหนดเวลาตลอดทั้งหลักสูตร 2 วัน และผู้เข้ารับการอบรมมีการซักถามแสดงความคิดเห็น และร่วมกิจกรรมในระหว่างการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา คือ การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีซักปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.86$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.68$)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ระดับการประเมิน และลำดับที่เกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรม

รายการ	ผู้เข้ารับการอบรม n = 56		ระดับ การประเมิน	ลำดับที่
	\bar{X}	S		
1. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับงานด้านการประกันชีวิต	4.00	0.00	มาก	1
2. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีทักษะในงานด้านการประกันชีวิต	4.00	0.00	มาก	1
3. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีทัศนคติที่ดีต่องานด้านการประกันชีวิต	4.00	0.00	มาก	1
4. ผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานได้	4.00	0.00	มาก	1
5. ผู้ผ่านการฝึกอบรม สามารถถ่ายทอดความรู้ในเรื่องงานด้านการประกันชีวิต แก่ผู้มุ่งหวังและบุคคลทั่วไปได้	3.88	0.33	มาก	11
6. ผู้ผ่านการฝึกอบรม สามารถให้คำแนะนำในเรื่องงานด้านการประกันชีวิต แก่ผู้มุ่งหวังและบุคคลทั่วไปได้	4.00	0.00	มาก	1
7. ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมอยู่ในอาชีพได้	4.00	0.00	มาก	1
8. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อโครงการการฝึกอบรมที่จัดขึ้น	4.00	0.00	มาก	1
9. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานที่ดีขึ้น	4.00	0.00	มาก	1
10. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพด้านการประกันชีวิต	4.00	0.00	มาก	1
11. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีระเบียบวินัยในการทำงาน	4.00	0.00	มาก	1
รวม	3.99	3.03	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรม ประเมินด้านผลผลิตของโครงการฝึกอบรม หลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.99$)

เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.88–4.00 ซึ่งมีการประเมินอยู่ในระดับมากทุกรายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 10 รายการ คือ ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับงานด้านการประกันชีวิต ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีทักษะในงานด้านการประกันชีวิต ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีทัศนคติที่ดีต่องานด้านการประกันชีวิต ผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานได้ ผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถให้คำแนะนำในเรื่องงานด้านการประกันชีวิตแก่ผู้มุงหวังและบุคคลทั่วไปได้ ความรู้ทักษะ และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมอยู่ในอาชีพได้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อ โครงการฝึกอบรมที่จัดขึ้น ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานที่ดีขึ้น ผู้ผ่านการอบรมมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพด้านการประกันชีวิต และผู้ผ่านการฝึกอบรมมีระเบียบวินัยในการทำงาน ($\bar{X} = 4.00$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถถ่ายทอดความรู้ในเรื่องงานด้านการประกันชีวิตแก่ผู้มุงหวังและบุคคลทั่วไปได้ ($\bar{X} = 3.88$)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ระดับการประเมิน และลำดับที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม 4 กลุ่ม ด้านบริบท

รายการ	กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม n = 10			กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร n = 130			กลุ่มที่ 3 วิทยากรฝึกอบรม n = 9			กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม n = 56			รวมกลุ่มที่ 1 - 4 n = 205		
	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน
	การประเมินด้านบริบท														
1. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับ แนวนโยบายด้านพัฒนาบุคลากรของบริษัท	4.40	0.52	มาก	4.05	0.75	มาก	5.00	0.00	มากที่สุด	4.30	0.46	มาก	4.44	0.43	มาก
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร สามารถนำไปสู่ การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน	4.20	0.42	มาก	3.81	0.68	มาก	4.33	0.50	มาก	4.30	0.46	มาก	4.16	0.51	มาก
3. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจ ของหน่วยงาน	4.20	0.42	มาก	3.69	0.70	มาก	4.00	0.00	มาก	4.14	0.35	มาก	4.01	0.37	มาก
4. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับ ความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4.00	0.47	มาก	3.75	0.65	มาก	4.33	0.50	มาก	4.14	0.35	มาก	4.06	0.49	มาก
5. โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน	4.70	0.48	มากที่สุด	4.14	0.66	มาก	4.67	0.50	มากที่สุด	3.84	0.37	มาก	4.34	0.50	มาก
6. โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนา บุคลากร	4.60	0.52	มากที่สุด	4.09	0.59	มาก	4.33	0.50	มาก	3.68	0.47	มาก	4.18	0.52	มาก
7. โครงการมีความสอดคล้องกับนโยบาย	4.20	0.42	มาก	3.84	0.65	มาก	4.00	0.00	มาก	4.00	0.00	มาก	4.01	0.27	มาก
8. เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร	3.80	0.63	มาก	3.80	0.55	มาก	4.33	0.50	มาก	3.88	0.33	มาก	3.95	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ด้านบริบท อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.93 – 4.44 มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกรายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับแนวนโยบายด้านพัฒนาบุคลากรของบริษัท ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมา คือ หลักสูตรมีความสัมพันธ์กับงานในหน้าที่ของบุคลากร ($\bar{X} = 4.43$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.93$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มผู้ให้ข้อมูล พบว่า

กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ประเมินด้านบริบท อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.80 – 4.70 มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด 3 รายการ ระดับมาก 8 รายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.70$) รองลงามี 2 รายการ คือ โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร และหลักสูตรมีความสัมพันธ์กับงานในหน้าที่ของบุคลากร ($\bar{X} = 4.60$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.80$)

กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร ประเมินด้านบริบทอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.69 – 4.14 มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกรายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา คือ โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร ($\bar{X} = 4.09$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.69$)

กลุ่มที่ 3 วิทยากรฝึกอบรม ประเมินด้านบริบทอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.00 – 5.00 มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด 3 รายการ ระดับมาก 8 รายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 รายการ คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับแนวนโยบายด้านพัฒนาบุคลากรของบริษัท และหลักสูตรมีความสัมพันธ์กับงานในหน้าที่ของบุคลากร ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมา คือ โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.67$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 รายการ คือ วัตถุประสงค์ ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน และโครงการมีความสอดคล้องกับนโยบาย ($\bar{X} = 4.00$)

กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม ประเมินด้านบริบทอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.68 – 4.30 มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกรายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 รายการ คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตร มีความสอดคล้องกับแนวนโยบายด้านพัฒนาบุคลากรของบริษัท และ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมา มี 3 รายการ คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับความสนใจของผู้เข้าการฝึกอบรม และหลักสูตรมีความสัมพันธ์กับงานในหน้าที่ของบุคลากร ($\bar{X} = 4.14$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร ($\bar{X} = 3.68$)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ระดับการประเมิน และลำดับที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวม 3 กลุ่ม คำนับปัจจัยเบื้องต้น

รายการ	กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม n = 10			กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร n = 130			กลุ่มที่ 4 ผู้รับการอบรม n = 56			รวมกลุ่มที่ 1, 2 และ 4 n = 196		
	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน
การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น												
1. วิทยากรมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม	4.10	0.57	มาก	3.78	0.64	มาก	4.00	0.00	มาก	3.96	0.41	มาก
2. มีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก	3.70	0.48	มาก	3.48	0.71	ปานกลาง	4.00	0.00	มาก	3.73	0.39	มาก
3. ผู้ฝึกอบรมมีการฝึกอบรมมีความชัดเจน	3.90	0.57	มาก	3.52	0.71	มาก	4.00	0.00	มาก	3.81	0.42	มาก
4. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความถูกต้อง	3.70	0.67	มาก	3.63	0.72	มาก	4.00	0.00	มาก	3.78	0.46	มาก
5. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาครบถ้วน	3.60	0.52	มาก	3.56	0.75	มาก	4.00	0.00	มาก	3.72	0.42	มาก
6. อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการฝึกอบรมมีเพียงพอ	3.70	0.67	มาก	3.48	0.86	ปานกลาง	3.55	0.50	มาก	3.58	0.68	มาก
7. การจัดหาอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอ	3.30	0.67	ปานกลาง	3.57	0.81	มาก	3.30	0.46	ปานกลาง	3.39	0.64	ปานกลาง
8. การจัดสถานที่ฝึกอบรม รวมทั้งโต๊ะเก้าอี้มีความเหมาะสม	3.70	0.48	มาก	3.49	0.83	ปานกลาง	3.71	0.46	มาก	3.63	0.59	มาก
9. อุณหภูมิ และการถ่ายเทอากาศ มีความเหมาะสม	3.50	0.71	มาก	3.63	0.81	มาก	3.71	0.46	มาก	3.61	0.66	มาก
10. แสงสว่างในห้องฝึกอบรมมีเพียงพอ	3.20	0.92	ปานกลาง	3.70	0.74	มาก	4.00	0.00	มาก	3.63	0.55	มาก
11. ระบบเครื่องเสียงในการบรรยาย คังชัดเพียงพอ	3.90	0.57	มาก	3.77	0.64	มาก	4.00	0.00	มาก	3.89	0.40	มาก
12. ระยะเวลาในการฝึกอบรมตามหลักสูตร เหมาะสมกับเนื้อหาความรู้ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	3.80	0.42	มาก	3.58	0.80	มาก	4.00	0.00	มาก	3.79	0.41	มาก
รวม	3.68	0.32	มาก	3.60	0.53	มาก	3.86	0.13	มาก	3.71	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ด้านปัจจัยเบื้องต้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.39 – 3.96 มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก 11 รายการ และระดับปานกลาง 1 รายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยากรมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา คือ ระบบเครื่องเสียงในการบรรยายจัดชุดเพียงพอ ($\bar{X} = 3.89$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอ ($\bar{X} = 3.39$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มผู้ให้ข้อมูล พบว่า

กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.20 – 4.10 มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก 10 รายการ และระดับปานกลาง 2 รายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยากรมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมามี 2 รายการ คือ คู่มือประกอบการฝึกอบรมมีความชัดเจน และระบบเครื่องเสียงในการบรรยายจัดชุดเพียงพอ ($\bar{X} = 3.90$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แสงสว่างในห้องฝึกอบรมมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.20$)

กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร ประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.48 – 3.78 มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก จำนวน 9 รายการ ระดับปานกลาง 3 รายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยากรมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมา คือระบบเครื่องเสียงในการบรรยายจัดชุดเพียงพอ ($\bar{X} = 3.77$) ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดมี 2 รายการ คือ มีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก และอุปกรณ์ต่าง ๆ มีต้องใช้ในการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.48$)

กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม ประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.30 – 4.00 มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก จำนวน 11 รายการ ระดับปานกลาง 1 รายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 8 รายการ คือ วิทยากรมีความรู้ตรงตามเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรม มีการจัดลำดับเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก คือคู่มือประกอบการฝึกอบรมมีความชัดเจน เอกสารประกอบหลักสูตรการฝึกอบรมมีความถูกต้อง แสงสว่างในห้องฝึกอบรมมีความเพียงพอ ระบบเครื่องเสียงในการบรรยายจัดชุดเพียงพอ และระยะเวลาในการฝึกอบรมตามหลักสูตรเหมาะสมกับเนื้อหา

ความรู้ ที่จะนำไปประยุกต์ในการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา มี 2 รายการ คือ การจัดสถานที่ฝึกอบรมรวมทั้งโต๊ะเก้าอี้ มีความเหมาะสม และอุณหภูมิและอากาศถ่ายเทมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.71$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอ ($\bar{X} = 3.30$)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ระดับการประเมิน และลำดับที่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวม 3 กลุ่ม ด้านกระบวนการ

รายการ	กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม n = 10			กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร n = 130			กลุ่มที่ 4 ผู้รับการอบรม n = 56			รวมกลุ่มที่ 1, 2 และ 4 n = 196			
	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	
การประเมินด้านกระบวนการ													
1. การดำเนินการฝึกอบรมตรงตามตารางการฝึกอบรม	3.70	0.48	มาก	3.62	0.65	มาก	4.00	0.00	มาก	3.77	0.37	มาก	11
2. ผู้จัดการฝึกอบรมแจ้งกำหนดการจัดฝึกอบรมให้ผู้ใช้บริการฝึกอบรมทราบก่อนเวลาเปิดการฝึกอบรม	3.90	0.57	มาก	3.61	0.67	มาก	4.00	0.00	มาก	3.84	0.41	มาก	6
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทบทวนวัตถุประสงค์ก่อนการฝึกอบรม	4.10	0.32	มาก	3.68	0.73	มาก	4.00	0.00	มาก	3.93	0.35	มาก	2
4. มีการทบทวนตั้งแต่เริ่มเรียนจนจบอย่างสม่ำเสมอ	3.60	0.70	มาก	3.49	0.67	ปานกลาง	4.00	0.00	มาก	3.70	0.46	มาก	13
5. การจัดให้ทำงานหรือฝึกปฏิบัติเป็นรายบุคคล	3.70	0.67	มาก	3.35	0.75	ปานกลาง	3.84	0.37	มาก	3.63	0.60	มาก	16
6. มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม	3.30	0.67	ปานกลาง	3.28	0.94	ปานกลาง	3.68	0.74	มาก	3.42	0.78	ปานกลาง	18
7. มีการประเมินผลพฤติกรรมระหว่างการฝึกอบรม	3.50	0.85	มาก	3.43	0.73	ปานกลาง	3.84	0.37	มาก	3.59	0.65	มาก	17
8. เครื่องมือในการวัดผลและประเมินผลมีความเหมาะสม	3.70	0.82	มาก	3.52	0.82	มาก	3.84	0.37	มาก	3.69	0.67	มาก	14
9. การบรรยายของวิทยากรตรงตามวัตถุประสงค์เนื้อหา	4.10	0.57	มาก	3.73	0.67	มาก	4.00	0.00	มาก	3.94	0.41	มาก	1
10. วิทยากรมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้	3.90	0.74	มาก	3.81	0.57	มาก	4.00	0.00	มาก	3.90	0.44	มาก	3
11. การยกตัวอย่างประกอบการบรรยายของวิทยากรมีความชัดเจน	3.90	0.74	มาก	3.74	0.64	มาก	4.00	0.00	มาก	3.88	0.46	มาก	4
12. การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีการซักถามปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น	3.50	0.85	มาก	3.65	0.65	มาก	3.86	0.35	มาก	3.67	0.62	มาก	15

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

รายการ	กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม n = 10			กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร n = 130			กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม n = 56			รวมกลุ่มที่ 1, 2 และ 4 n = 196			
	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	ลำดับที่
13. วิทยากรช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถประยุกต์ เนื้อหาการปฏิบัติงานได้	3.70	0.67	มาก	3.78	0.60	มาก	4.00	0.00	มาก	3.83	0.42	มาก	7
14. วิทยากรมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของเนื้อหาวิชา ให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ	3.70	0.82	มาก	3.80	0.68	มาก	4.00	0.00	มาก	3.83	0.50	มาก	7
15. วิทยากรมีวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ ได้อย่างเหมาะสม	3.80	0.63	มาก	3.84	0.67	มาก	4.00	0.00	มาก	3.88	0.43	มาก	4
16. ผู้เข้ารับการอบรมสนใจและเอาใจใส่ต่อการฝึกอบรม	3.70	0.48	มาก	3.68	0.61	มาก	3.84	0.37	มาก	3.74	0.49	มาก	10
17. ผู้เข้ารับการอบรมมาเข้ารับการอบรมตรงตามกำหนดเวลา ตลอดทั้งหลักสูตร 2 วัน	3.80	0.42	มาก	3.65	0.63	มาก	4.00	0.00	มาก	3.82	0.35	มาก	9
18. ผู้เข้ารับการอบรมมีการซักถาม แสดงความคิดเห็น และร่วมกิจกรรมในระหว่างการฝึกอบรม	3.50	0.71	มาก	3.62	0.69	มาก	4.00	0.00	มาก	3.71	0.47	มาก	12
รวม	3.73	0.65	มาก	3.63	0.69	มาก	3.94	0.14	มาก	3.77	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.42 – 3.94 มีผลการประเมิน อยู่ในระดับมาก 17 รายการ และระดับปานกลาง 1 รายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบรรยายของวิทยากรตรงตามวัตถุประสงค์ของเนื้อหา ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมา คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบวัตถุประสงค์ก่อนการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.93$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการทดสอบความรู้ก่อน ฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.42$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มผู้ให้ข้อมูล พบว่า

กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ประเมินด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.30 – 4.10 มีการประเมินด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก 17 รายการ ระดับปานกลาง 1 รายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 รายการ คือ ผู้เข้ารับการอบรมทราบวัตถุประสงค์ก่อนการฝึกอบรม และการบรรยายของวิทยากรตรงตามวัตถุประสงค์ของเนื้อหา ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมามี 3 รายการ คือ ผู้จัดการฝึกอบรมแจ้งกำหนดการจัดฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบก่อนเวลาเปิดการฝึกอบรม วิทยากรมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ และการยกตัวอย่างประกอบการบรรยายของวิทยากรมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.90$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.30$)

กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร ประเมินด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.28 – 3.84 มีการประเมินอยู่ในระดับมาก 14 รายการ ระดับปานกลาง 4 รายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยากรมีวิธีการ ที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมา คือ วิทยากรมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ ($\bar{X} = 3.81$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.28$)

กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม ประเมินด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.68–4.00 มีการประเมินอยู่ในระดับมากทุกรายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 12 รายการ คือ การดำเนินการฝึกอบรมตรงตามตารางการฝึกอบรม ผู้จัดการฝึกอบรมแจ้งกำหนดการจัดฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบก่อนเวลาเปิดการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบวัตถุประสงค์ก่อนการฝึกอบรม มีการทบทวนตั้งแต่เริ่มเรียนจนจบอย่างสม่ำเสมอ การบรรยายของวิทยากรตรงตามวัตถุประสงค์เนื้อหา วิทยากรมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้การยกตัวอย่างประกอบการบรรยายของวิทยากร มีความชัดเจน วิทยากรช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถประยุกต์

เนื้อหาการปฏิบัติงานได้ วิทยากรมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของเนื้อหาวิชาให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ วิทยากรมีวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเหมาะสม ผู้เข้ารับการอบรม มาเข้ารับการอบรมตรงตามกำหนดเวลา ตลอดทั้งหลักสูตร 2 วัน และผู้เข้ารับการอบรม มีการซักถามแสดงความคิดเห็นและร่วมกิจกรรมในระหว่างการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา คือ การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการซักถามปัญหา หรือแสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.86$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.68$)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ระดับการประเมิน และลำดับที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มที่ 4 ด้านผลผลิต

รายการ	กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม n = 56				รวมกลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม n = 56			
	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	ลำดับ	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	ลำดับ
				ที่				ที่
การประเมินด้านผลผลิต								
1. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับงานด้านการประกันชีวิต	4.00	0.00	มาก	1	4.00	0.00	มาก	1
2. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีทักษะในงานด้านการประกันชีวิต	4.00	0.00	มาก	1	4.00	0.00	มาก	1
3. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีทัศนคติที่ดีต่องานด้านการประกันชีวิต	4.00	0.00	มาก	1	4.00	0.00	มาก	1
4. ผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานได้	4.00	0.00	มาก	1	4.00	0.00	มาก	1
5. ผู้ผ่านการฝึกอบรม สามารถถ่ายทอดความรู้ในเรื่องงานด้านการประกันชีวิต แก่ผู้มุ่งหวังและบุคคลทั่วไปได้	3.88	0.33	มาก	11	3.88	0.33	มาก	11
6. ผู้ผ่านการฝึกอบรม สามารถให้คำแนะนำในเรื่องงานด้านการประกันชีวิต แก่ผู้มุ่งหวังและบุคคลทั่วไปได้	4.00	0.00	มาก	1	4.00	0.00	มาก	1
7. ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมอยู่ในอาชีพได้	4.00	0.00	มาก	1	4.00	0.00	มาก	1
8. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อโครงการ ฝึกอบรมที่จัดขึ้น	4.00	0.00	มาก	1	4.00	0.00	มาก	1
9. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานที่ดีขึ้น	4.00	0.00	มาก	1	4.00	0.00	มาก	1
10. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพด้านการประกันชีวิต	4.00	0.00	มาก	1	4.00	0.00	มาก	1
11. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีระเบียบวินัยในการทำงาน	4.00	0.00	มาก	1	4.00	0.00	มาก	1
รวม	3.99	3.03	มาก		3.99	0.33	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรม ประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลผลิต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.88 – 4.00 มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกรายการ และทุกรายการที่มีค่าเฉลี่ย 4.00 ยกเว้น รายการผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถถ่ายทอดความรู้ในเรื่องงานด้านการประกันชีวิตแก่ผู้มุ่งหวัง และบุคคลทั่วไปได้มีค่าเฉลี่ย 3.88

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร โดยประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินแบบ CIPP (CIPP Model) ซึ่งเป็นรูปแบบที่เสนอโดย Stufflebeam and others ผู้วิจัยขอเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้วยการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด ใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านบริบท (Context Evaluation)
2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation)
3. ด้านกระบวนการ (Process Evaluation)
4. ด้านผลผลิต (Product Evaluation)

5.1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม จำนวน 10 คน

กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร จำนวน 130 คน

กลุ่มที่ 3 วิทยากรฝึกอบรม จำนวน 9 คน

กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 56 คน

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม มี 3 ชุด สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้

- แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับผู้ดำเนินการฝึกอบรม และผู้บริหาร จำนวน 41 ข้อ
 แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับวิทยากรฝึกอบรม จำนวน 11 ข้อ
 แบบสอบถามชุดที่ 3 สำหรับผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 52 ข้อ

5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตขอความร่วมมือจากบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขออนุญาตผู้บริหาร ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร
2. ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลกลับคืนด้วยตนเอง จำนวน 221 ฉบับ ระหว่างวันที่ 12-22 เมษายน 2547 และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา จำนวน 205 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.76

5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์หา ค่าสถิติ และนำข้อมูลเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยาย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ และวุฒิการศึกษา โดยวิเคราะห์ด้วยวิธีการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในภาพรวมและภาพกลุ่ม
2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในการประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร พื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร โดยประเมิน 4 ด้าน คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง ผลการประเมินมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง ผลการประเมินมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง ผลการประเมินมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง ผลการประเมินมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง ผลการประเมินมีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.1.6 ผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยดังนี้

ผลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้ ด้านบริบท ด้านผลผลิต ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัยเบื้องต้น ในแต่ละด้านมี ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

1. ด้านบริบท ในภาพรวมผลการประเมินอยู่ในระดับมาก พิจารณาแต่ละข้อ 11 รายการ พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกรายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับแนวนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของบริษัท รองลงมา คือ หลักสูตรมีความสัมพันธ์กับงานในหน้าที่ของบุคลากร และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก คือ เนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น ในภาพรวมผลการประเมินอยู่ในระดับมาก พิจารณาแต่ละรายการ 12 รายการ พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก 11 รายการ และระดับปานกลาง 1 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยากรมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม รองลงมา คือ ระบบเครื่องเสียงในการบรรยายดังชัดเพียงพอ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอ

3. ด้านกระบวนการ ในภาพรวมผลการประเมินอยู่ในระดับมาก พิจารณาแต่ละรายการ 18 รายการ พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก 17 รายการ และระดับปานกลาง 1 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบรรยายของวิทยากรตรงตามวัตถุประสงค์เนื้อหา รองลงมา คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบวัตถุประสงค์ก่อนการฝึกอบรม และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการทดสอบความรู้ ก่อนฝึกอบรม

4. ด้านผลผลิต ในภาพรวมผลการประเมินอยู่ในระดับมาก พิจารณาแต่ละรายการ 11 รายการ พบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกรายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับงานด้านการประกันชีวิต และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ผ่านการฝึกอบรม สามารถถ่ายทอดความรู้ในรายงานงานด้านการประกันชีวิต แก่ผู้มุ่งหวังและบุคคลทั่วไปได้

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม รายด้าน ซึ่งผู้วิจัยขออภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ด้านบริบท

ผลการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตร มีความสอดคล้อง กับแผนนโยบายด้านการพัฒนากับแผนนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของบริษัท กว่าทุกด้าน แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่มเห็นความสำคัญ และความจำเป็นของโครงการ เพราะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความสามารถ นำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะวัตถุประสงค์ของหลักสูตร มีความสอดคล้องกับแผนนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของบริษัท หรือหลักสูตรมีความสัมพันธ์กับงานในหน้าที่ของบุคลากร จึงเห็นความจำเป็นและความสำคัญของโครงการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับ วิจิตร อวาทะกุล (2537 : 16-18) กล่าวว่า ประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรมนั้น คือช่วยให้หน่วยงานปรับตัวดีขึ้น ให้เข้ากับการผันแปรทางเศรษฐกิจและการค้าใหม่ เทคโนโลยีในปัจจุบันและในอนาคต สามารถใช้โอกาส และสิ่งอื่น ๆ ที่ควรใช้ให้เป็นประโยชน์ เช่น คำแนะนำปรับปรุงแก้ไขงานจากพนักงานในองค์กรให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ซึ่งการฝึกอบรมยังสร้างความชำนาญงานให้กับบุคลากรให้ทำงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นการลดเวลาการเรียนรู้ให้สั้นลง และปรับปรุงความสามารถในการทำงานของบุคลากรให้สูงขึ้น นอกจากนี้การฝึกอบรมยังทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ไปสู่เป้าหมายได้

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น

ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยากรมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม รองลงมา คือ ระบบเครื่องเสียงในการบรรยายจัดชุดเพียงพอ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอ แสดงให้เห็นว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้บริหาร และผู้เข้ารับการอบรม เห็นความสำคัญ ในเรื่องวิทยากร ว่าต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในหลาย ๆ ด้านเพื่อการนำความรู้ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการจัดฝึกอบรมให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามหลักวิชาการ ทั้งยังต้องมีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและต้องมีมนุษยสัมพันธ์และความคล่องตัวเป็นอย่างดี สามารถประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พะยอม วงศ์สารศรี. 2534 : 198-199)

3. ด้านกระบวนการ

ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าโครงการฝึกอบรมมีการหาความต้องการจำเป็นและในการฝึกอบรมได้มีการเลือกใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการ ฝึกอบรม นอกจากนี้ในขณะการฝึกอบรมได้มีการวัดและประเมินผลตลอดเวลา เพื่อให้ได้ข้อสรุป หรือปัญหาอุปสรรคจะได้ปรับปรุงแก้ไขได้ทันที หรืออาจเนื่องมาจากผู้บริหารโครงการได้มีการติดต่อสถานที่ การติดต่อวิทยากร การเตรียมเอกสาร การเตรียมงบประมาณ การคัดเลือกผู้เข้ารับการ

อบรม การประสานงานกับหน่วยงานอื่น การจัดทำป้าย การเตรียมเพิ่มสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม การเตรียมสถานที่ และการเตรียมการทั่วไป ได้อย่างเรียบร้อย จึงทำให้ผลการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก

4. ด้านผลผลิต

ผลการประเมินเกี่ยวกับการประเมินความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับการอบรม พบว่ามีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะผู้ผ่านการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับงานด้านการประกันชีวิต และมีทักษะในงานด้านการประกันชีวิต ซึ่งอาจเนื่องมาจากการบริหาร โครงการวิทยากรในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม ที่เป็นระบบ นอกจากนี้การฝึกอบรมช่วยเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรม ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้ นำความรู้ความคิดที่ได้รับมานั้นไปปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงาน และมีความมั่นใจในอาชีพของตนยิ่งขึ้น ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถถ่ายทอดความรู้ในเรื่องงานด้านการประกันชีวิตแก่ผู้มุ่งหวังและบุคคลทั่วไปได้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้เข้ารับการอบรมยังใหม่ในเรื่องของการรับรู้ถึงนโยบายและหน้าที่ของหน่วยงาน เข้าใจในกฎระเบียบแบบแผน มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ควรมีการเตรียมความพร้อมในทุก ๆ ด้าน รวมถึงในเรื่องของอุปกรณ์ในการฝึกอบรมทุกประเภท อาคารสถานที่ บรรยากาศ สภาวะแวดล้อมภายในห้องฝึกอบรม ซึ่งเป็นผลทำให้การอบรมน่าสนใจยิ่งขึ้น

5.3.1.2 ควรจัดงบประมาณในการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วยค่าใช้จ่ายต่างๆ ให้เพียงพอและเหมาะสม

5.3.1.3 พัฒนาและปรับปรุงเนื้อหาของหลักสูตร ให้มีความต่อเนื่องในด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเทคนิคในการประกอบอาชีพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมนำไปปรับใช้ในสถานการณ์ปัจจุบัน

บรรณานุกรม

- กนิษฐา สุวัตรกุล. 2541. “การประเมินผลโครงการฝึกอบรมอาชีพ : ศึกษากรณีศูนย์สงเคราะห์ และฝึกอาชีพภาคกลาง”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กรมการพัฒนาชุมชน กองการฝึกอบรม. 2544. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. วารสารพัฒนาชุมชน. 40 (3) : 58 – 61.
- กานต์ อัมพานนท์. 2542. “การศึกษารูปแบบการฝึกอบรมบุคลากรในอุตสาหกรรมการผลิตและบริการของสถานประกอบการ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาเครื่องกล ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- กนิษฐา วิทยาอนุมาศ และณัฐภา สรรพศรี. 2540. รวมบทความการประเมิน โครงการ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เครือวัลย์ ล้อมภิชาติ. 2531. หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและพัฒนา : แนวทางการวางแผน การเขียนโครงการและบริหารโครงการ. กรุงเทพฯ : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฉลียว บุรีภักดี. 2527. การฝึกอบรมเพื่อบรรจุนาน. กรุงเทพฯ : ศูนย์พัฒนาศึกษาแห่งชาติของประเทศไทยและสมาคมอาเซียน.
- ชูชัย สมितिไกร. 2540. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิระ ประवालฤกษ์. 2538. การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานสถาบันราชภัฏ.
- ทองฟู ชินะโชติ. 2531. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิตา ชูโต. 2531. การประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. ม.ป.ท. : ม.ป.พ.
- บุญจบ ล้อมจำเริญ. 2533. “บทบาทของสำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในการพัฒนากำลังคนภาครัฐ : ทศนคติและความหวัง” สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บุญชม ศรีสะอาด. 2537. การพัฒนาการสอน. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประชุม รอดประเสริฐ. 2529. การบริหารโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.

- ประสาน สาระทัน. 2532. “การวิเคราะห์ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการฝึกอบรมผู้บริหาร การศึกษาตามทัศนระของผู้เข้ารับการฝึกอบรม : โครงการฝึกอบรมเตรียมเข้าสู่ตำแหน่ง ครูใหญ่ในโรงเรียนประถมศึกษา ศูนย์ฝึกอบรมประจำเขตการศึกษา 8.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542. การจัดการและการบริหารอาชีวศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ.
- พยอม วงศ์สารศรี. 2532. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พระนครการพิมพ์.
- พรเทพ ฉันทนาวิ. 2543. “ความคาดหวังในบทบาทนักฝึกอบรม : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท ในเครือเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุพัฒน์ สุจ้านงค์. 2523. หลักการฝึกอบรมแผนใหม่. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ภมร พรหมณ์แก้ว. 2536. “รูปแบบการจัดดำเนินงานฝึกอบรมบุคลากร เพื่อการพัฒนาจริยธรรม นักศึกษาวิทยาลัยครู สาขาการศึกษา” วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภิญโญ สาธร. 2526. หลักบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2536. การพัฒนาระบบการสอน : เอกสารประมวลเนื้อหา ชุดวิชา. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มานิต มานติเจริญ. 2539. พจนานุกรมไทย. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. 2542. การประเมินโครงการ แนวคิดและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สถาบัน ราชภัฏสวนดุสิต.
- เริงลักษณ์ โรจนพันธุ์. 2529. เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536. หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ทวีการพิมพ์.
- ลัดดา สุขปรีดี. 2523. เทคโนโลยีการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วรรณวิมล คงภิบาล. 2540. “ทัศนคติต่อการฝึกอบรมและขวัญของพนักงานธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัฒนาพร ระงับทุกข์. 2542. แผนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท แอล ที. เพรส จำกัด.
- วาสนา ชาวหา. 2533. สื่อการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วิจิตร อาวะกุล. 2537. การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิชัย วงษ์ใหญ่. 2525. พัฒนาหลักสูตรและการสอน-มิติใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วิน เชื้อโพธิ์หัก. 2537. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์.
- สังัด อุทรานันท์. 2527. พื้นฐานและหลักการพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ : วงเดือนการพิมพ์.
- สมคิด บางโม. 2544. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒนา.
- สมคิด พรหมจ้อย. ม.ป.ป. เอกสารประกอบการสอน เรื่องการประเมินหลักสูตร. นนทบุรี : แขนงวิชาการวัดและประเมินผล สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. 2531. การประเมินโครงการ : ทฤษฎีการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. ม.ป.ท. : ม.ป.พ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2511. การบริหาร. พระนคร : ม.ป.พ.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2524. การประเมินโครงการประชุม : หลักการและการประยุกต์ใช้. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2541. รวบรวมบทความทางวิธีวิทยาการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สันต์ ชรรณบำรุง. 2527. หลักสูตรและการบริหารหลักสูตร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศาสนา.
- สายหยุด จำปาทอง. 2532. กรมการฝึกหัดครูอดีต ปัจจุบัน และอนาคต. นครราชสีมา : วิทยาลัยครูนครราชสีมา.
- สุขุม มูลเมือง. 2530. เทคนิคการประเมินผลโครงการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2543. แนวคิดทฤษฎีโครงการและตัวแบบจำลองต่าง ๆ สำหรับการประเมินผลโครงการ. ม.ป.ท. อัดสำเนา.
- สุวัฒน์ สุจำนงค์. 2523. หลักการฝึกอบรมแผนใหม่. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สุมาลี คงสว่าง. 2542. “รูปแบบการฝึกอบรมจริยธรรมที่เหมาะสมกับบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุมิตร คุณานุกร. 2520. หลักสูตรและการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : คณาจารย์ครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรภัทร์ ชูตินันท์. 2544. “การศึกษาผลของโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การวัดประเมิน และวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการฝึกอบรมของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”.” สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการวัดผลการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุรศักดิ์ สวัสดิ์. 2542. “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรสายอาชีวศึกษาคณะนาคมของ การสื่อสารแห่งประเทศไทยปีพุทธศักราช 2539” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสนาะ ตีเยาว์. 25 การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภณ สุวรรณวงศ์. 2537. “การประเมินโครงการศูนย์วิชาการเขตสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนันต์ เตียวต้อย. 2545. “การประเมินผลโครงการฝึกอบรมเตรียมผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- อัญชลี เกษสุริยงค์. 2539. “การประเมินโครงการพัฒนาอาชีพทหารกองประจำการทหารช่าง.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษานอกโรงเรียน). มหาวิทยาลัย ศิลปากร.
- อำนาจ เดชชัยศรี. 2542. “การฝึกอบรม” วารสารการศึกษา. 22 (10) : 14 – 1
- อุทุมพร จามรมาน. 2532. ประเมินโครงการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bartol, K.M. and D.C. Matin. 1981. **Management**. New York : McGraw-Hill Inc.
- Best, John W. 1981. **Research in Education**. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice –Hall.
- Buckley, Adrian. 1994. **Personal Management and Industrial Relation**. Hemel Hempstead Herfordshire : Prentice – Hall International (UK) Ltd.
- Certo S.C. 1980. **Management of Organizational and Human Resources**. Iowa : Wm. C. Brown Co.
- Chiang, Pei-Ling Wu. (1997). **Assessing the Effective of Five-Year Mechanical Engineering Technology Programs of Junior Colleges in Taiwan, R.O.C. : An Application of the CIPP Evaluation Method**. Florida International University.
- Gordon, McBeat. 1994. **The Handbook of Human Resource Planing**. Massachusetts : Gordon McBeat.
- Nuria, Perez Escoda. 1997. **Labour Insertion Integrated on Occupational Training Curriculum**. Universital Autonoma de Barcelona. (Spian).

- Nadler, Leonard and Zeace Nadler. 1994. **Designing Training Programs**. 2nd ed. Houston, Texas : Gulf Publishing Company.
- Sherman, Arthur W., Jr. 1996. **Managing Human Resources**. Cincinnati, Ohio : South – Western College.
- Taba, Hilda. 1962. **Curriculum Development : Theory and Practice**. New York : Harcourt Brace and World Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือราชการ



คำสั่งคณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ที่ ๒๐๙ /2546

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ
เค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของ นางพิมพ์ดี ไทยทอง

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นางพิมพ์ดี ไทยทอง รหัสประจำตัว 45063409
เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อควบคุมและพิจารณา
หัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
ดร.ทิวัดต์	มณีโชติ	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

รศ.ดร.สมพร	ไชยะ	ประธานกรรมการ
ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	กรรมการ
ดร.ทิวัดต์	มณีโชติ	กรรมการ
ผศ.ดร.เลิศลักษณ์	กลิ่นหอม	กรรมการ
ดร.ศิริรัตน์	เพชรแสงศรี	กรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่

พฤศจิกายน พ.ศ. 2546

(รองศาสตราจารย์วิจารณ์ ชัยมงคล)

กมลปณี



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์ อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นางพิมพ์ดี ไทยทอง รหัสประจำตัว 45063409 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี (AN EVALUATION ON A BASIC TRAINING COURSE OF AMERICAN INTERNATIONAL ASSURANCE GROUP 17 ZONE E COMPANY LIMITED)" โดยมี ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.ทิวดี มณีโชติ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2546

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ให้ เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ ธันวาคม พ.ศ. 2546

(รองศาสตราจารย์บุญวัฒน์ อัดชู)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0524.04/ 2042

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

3/ ธันวาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร. อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางพิมพ์ดี ไทยทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
อาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกัน
ชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี”

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามี
เนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูล
ของ นางพิมพ์ดี ไทยทอง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ
เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รักษาการรองคณบดี

กำกับดูแลหน่วยบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ศธ 0524.04/ 2042

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

31 ธันวาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณสมกิจ กิจพูนวงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางพิมพ์ดี ไทยทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน อาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี”

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของ นางพิมพ์ดี ไทยทอง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รักษาการรองคณบดี

กำกับดูแลหน่วยบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ศธ 0524.04/ 204๖

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

3/ ธันวาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณสุธี สากลวาริ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางพิมพ์ดี ไทยทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
อาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกัน
ชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี”

คณะกรรมการอุดมศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามี
เนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูล
ของ นางพิมพ์ดี ไทยทอง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ
เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รักษาการรองคณบดี

กำกับดูแลหน่วยบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ศธ 0524.04/ 2042

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

3/ ธันวาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณณรงค์ฤช ศิลป์ไฉไลเสศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางพิมพ์ดี ไทยทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
อาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกัน
ชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี”

คณะกรรมการอุดมศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามี
เนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูล
ของ นางพิมพ์ดี ไทยทอง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ
เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รักษาการรองคณบดี

กำกับดูแลหน่วยบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ศธ 0524.04/ 2042

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

31 ธันวาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณบุปผา เต่าสุวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางพิมพ์ดี ไทยทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
อาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกัน
ชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี”

คณะกรรมการอุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามี
เนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูล
ของ นางพิมพ์ดี ไทยทอง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ
เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รักษาการรองคณบดี

กำกับดูแลหน่วยบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ศธ 0524.04 / 0821

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

2 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้แบบประเมินโครงการเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการภาคสรีรศักดิ์ (คุณอภิศักดิ์ ศรีสกลพงษ์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางพิมพ์ดี ไทยทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี” คณะกรรมการอุดมศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดอนุญาตให้ นางพิมพ์ดี ไทยทอง ทดลองใช้แบบประเมินโครงการเพื่อการวิจัยภายในโครงการได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี

กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

1 มี.ค. 47



ที่ ศธ 0524.04 /

0821

คณะกรรมการผู้ดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้แบบประเมินโครงการเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการภาคสรีรศาสตร์ 8 (คุณอัญญา จันทร์แถมแก้ว)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางพิมพ์ดี ไทยทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี” คณะกรรมการผู้ดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดอนุญาตให้ นางพิมพ์ดี ไทยทอง ทดลองใช้แบบประเมินโครงการเพื่อการวิจัยภายในโครงการได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี

กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

1 มี.ค. 47



ที่ ศธ 0524.04 / 1181

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๓๐ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการตัวแทนกรุงเทพ กลุ่ม 17 โซนอี (คุณศุภวัฒน์ อิมสุวรรณ)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 2 ชุด

ด้วย นางพิมพ์ดี ไทยทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17” และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2546 คณะกรรมการอุดมศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางพิมพ์ดี ไทยทอง เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี

กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ศธ 0524.04 / 0821

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

2 มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้แบบประเมินโครงการเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการหน่วยสรีรศักดิ์ 10 (คุณวิมล กิจจานนท์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางพิมพ์ดี ไทยทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดอนุญาตให้ นางพิมพ์ดี ไทยทอง ทดลองใช้แบบประเมินโครงการเพื่อการวิจัยภายในโครงการได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี

กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

1 มี.ค. 47



ที่ ศธ 0524.04 / 1181

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๓๐ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ที่ปรึกษาอาวุโสฝ่ายชาย กลุ่ม 17 โซนอี (คุณพิทักษ์ เลิศประเสริฐพันธ์)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 2 ชุด

ด้วย นางพิมพ์ดี ไทยทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17” และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2546 คณะกรรมการอุดมศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางพิมพ์ดี ไทยทอง เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี

กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ศธ 0524.04 / 1181

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๕ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานสโมสร B.T.C. ปี พ.ศ. 2547 (คุณอำนาจ จินบุตร)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 2 ชุด

ด้วย นางพิมพ์ดี ไทยทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17” และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2546 คณะกรรมการอุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางพิมพ์ดี ไทยทอง เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี

กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

29 มี.ค. 47



ที่ ศษ 0524.04 / 1181

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๕ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้บริหารหน่วย กลุ่ม 17 โซนอี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 2 ชุด

ด้วย นางพิมพ์ดี ไทยทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17” และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2546 คณะกรรมการอุดมศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางพิมพ์ดี ไทยทอง เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี

กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามสำหรับผู้บริการและผู้เข้ารับการอบรม
บริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร

	ผู้ดำเนินการฝึกอบรม
	ผู้บริหาร

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต

ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา “การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร”

แบบสอบถามชุดที่ 1 ใช้สอบถามผู้ดำเนินการฝึกอบรม และผู้บริหาร แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น ในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา 3 ด้าน จำนวน 41 ข้อ คือ

1. การประเมินด้านบริบท จำนวน 11 ข้อ (ข้อ 1 – 11)
2. การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น จำนวน 13 ข้อ (ข้อ 12 – 23)
3. การประเมินด้านกระบวนการ จำนวน 17 ข้อ (ข้อ 24 – 41)

จึงใคร่ขอความกรุณาท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะมีคุณค่าอย่างยิ่ง ซึ่งจะชี้ให้เห็นว่าพนักงานของบริษัทในระดับผู้บริหารและตัวแทน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรมได้นำไปพิจารณาพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน การตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด เมื่อตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืน ภายในวันที่ 19 เมษายน 2547 (ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย หากมิได้มาพบท่านด้วยตนเอง)

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง

พิมพ์ดี ไทยทอง

สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต
ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร

โปรดตอบทุกข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง
ตามสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี

ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

ระดับปริญญาตรี

สูงกว่าระดับปริญญาตรี

**ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐาน ด้านการประกันชีวิต
ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ แล้วแสดงความคิดเห็นว่าควรประเมินอยู่ในระดับใด โดยทำ
เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการประเมินที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
4 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
2 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

รายการ	ระดับการประเมิน				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
การประเมินด้านบริบท					
1. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับ แผนนโยบายด้านพัฒนาบุคลากรของบริษัท					
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร สามารถนำไปสู่ การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน					
3. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจ ของหน่วยงาน					
4. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับ ความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
5. โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน					
6. โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนา บุคลากร					
7. โครงการมีความสอดคล้องกับนโยบาย					
8. เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร					
9. เนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
10. เนื้อหา กิจกรรม ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ในการปฏิบัติงาน					

รายการ	ระดับการประเมิน				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
11. หลักสูตรมีความสัมพันธ์ กับงานในหน้าที่ของบุคลากร					
การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น					
12. วิทยากรมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม					
13. มีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก					
14. คู่มือประกอบการฝึกอบรมมีความชัดเจน					
15. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความถูกต้อง					
16. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาครบถ้วน					
17. อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการฝึกอบรมมีเพียงพอ					
18. การจัดอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอ					
19. การจัดสถานที่ฝึกอบรม รวมทั้ง โต๊ะเก้าอี้มีความเหมาะสม					
20. อุณหภูมิ และการถ่ายเทอากาศ มีความเหมาะสม					
21. แสงสว่างในห้องฝึกอบรมมีเพียงพอ					
22. ระบบเครื่องเสียงในการบรรยาย ดังชัดเพียงพอ					
23. ระยะเวลาในการฝึกอบรมตามหลักสูตร เหมาะสมกับเนื้อหาความรู้ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้					
การประเมินด้านกระบวนการ					
24. การดำเนินการฝึกอบรมตรงตามตารางการฝึกอบรม					
25. ผู้จัดการฝึกอบรมแจ้งกำหนดการจัดฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบก่อนเวลาเปิดการฝึกอบรม					
26. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบวัตถุประสงค์ก่อนการฝึกอบรม					
27. มีการทบทวนตั้งแต่เริ่มเรียนจนจบอย่างสม่ำเสมอ					

รายการ	ระดับการประเมิน				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
28. การจัดให้ทำงานหรือฝึกปฏิบัติเป็นรายบุคคล					
29. มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม					
30. มีการประเมินผลพฤติกรรมระหว่าง การฝึกอบรม					
31. เครื่องมือในการวัดผลและประเมินผล มีความเหมาะสม					
32. การบรรยายของวิทยากรตรงตามวัตถุประสงค์ เนื้อหา					
33. วิทยากรมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้					
34. การยกตัวอย่างประกอบการบรรยายของวิทยากร มีความชัดเจน					
35. การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีการซักถามปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น					
36. วิทยากรช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถประยุกต์เนื้อหาการปฏิบัติงานได้					
37. วิทยากรมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของเนื้อหาวิชา ให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ					
38. วิทยากรมีวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ ได้อย่างเหมาะสม					
39. ผู้เข้ารับการอบรมสนใจและเอาใจใส่ต่อการฝึกอบรม					
40. ผู้เข้ารับการอบรมมาเข้ารับการอบรมตรงตาม กำหนดเวลา ตลอดทั้งหลักสูตร 2 วัน					
41. ผู้เข้ารับการอบรมมีการซักถาม แสดงความคิดเห็น และร่วมกิจกรรมในระหว่างการฝึกอบรม					

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต
ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา “การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร”

แบบสอบถามชุดที่ 2 ใช้สอบถามวิทยาการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น ในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา 1 ด้าน คือ การประเมินด้านบริบท จำนวน 11 ข้อ (ข้อ 1 – 11)

จึงใคร่ขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะมีคุณค่าอย่างยิ่ง ซึ่งจะชี้ให้เห็นว่าพนักงานของบริษัทในระดับผู้บริหารและตัวแทน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรมได้นำไปพิจารณาพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน การตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด เมื่อตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืน ภายในวันที่ 19 เมษายน 2547 (ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย หากมิได้มาพบท่านด้วยตนเอง)

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง

พิมพ์ดี ไทยทอง

สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต
ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร

โปรดตอบทุกข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง
ตามสภาพความเป็นจริง

1. เพศ
 - ชาย
 - หญิง
2. อายุ
 - ต่ำกว่า 30 ปี
 - ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป
3. วุฒิกการศึกษา
 - ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
 - ระดับปริญญาตรี
 - สูงกว่าระดับปริญญาตรี

**ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐาน ด้านการประกันชีวิต
ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ แล้วแสดงความคิดเห็นว่าควรประเมินอยู่ในระดับใด โดยทำ

เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการประเมินที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

รายการ	ระดับการประเมิน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
การประเมินด้านบริบท					
1. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับ แผนนโยบายด้านพัฒนาบุคลากรของบริษัท					
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร สามารถนำไปสู่ การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน					
3. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจ ของหน่วยงาน					
4. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับ ความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
5. โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน					
6. โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร					
7. โครงการมีความสอดคล้องกับนโยบาย					
8. เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร					
9. เนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
10. เนื้อหา กิจกรรม ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ในการปฏิบัติงาน					
11. หลักสูตรมีความสัมพันธ์ กับงานในหน้าที่ของ บุคลากร					

ตัวแทนผู้เข้ารับการอบรม

แบบสอบถามเพื่อออการวิจัย

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต

ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา “การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร”

แบบสอบถามชุดที่ 3 ใช้สอบถามตัวแทนผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สำเร็จตามหลักสูตร ในเดือนมีนาคม 2547 เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น ในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา 4 ด้าน คือ การประเมินด้านบริบท จำนวน 52 ข้อ คือ

- | | |
|----------------------------------|----------------------------|
| 1. การประเมินด้านบริบท | จำนวน 11 ข้อ (ข้อ 1 – 11) |
| 2. การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น | จำนวน 13 ข้อ (ข้อ 12 – 23) |
| 3. การประเมินด้านกระบวนการ | จำนวน 17 ข้อ (ข้อ 24 – 41) |
| 4. การประเมินด้านผลผลิต | จำนวน 11 ข้อ (ข้อ 42 – 52) |

จึงใคร่ขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะมีคุณค่าอย่างยิ่ง ซึ่งจะชี้ให้เห็นว่าพนักงานของบริษัทในระดับผู้บริหารและตัวแทน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรมได้นำไปพิจารณาพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน การตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด เมื่อตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืน ภายในวันที่ 19 เมษายน 2547 (ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย หากมิได้มาพบท่านด้วยตนเอง)

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง

พิมพ์ดี ไทยทอง

สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต
ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร

โปรดตอบทุกข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง
ตามสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี

ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

ระดับปริญญาตรี

สูงกว่าระดับปริญญาตรี

**ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐาน ด้านการประกันชีวิต
ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ แล้วแสดงความคิดเห็นว่าควรประเมินอยู่ในระดับใด โดยทำ
เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการประเมินที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
4 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
2 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

รายการ	ระดับการประเมิน				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
การประเมินด้านบริบท					
1. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับ แผนนโยบายด้านพัฒนาบุคลากรของบริษัท					
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร สามารถนำไปสู่ การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน					
3. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจ ของหน่วยงาน					
4. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับ ความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
5. โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน					
6. โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนา บุคลากร					
7. โครงการมีความสอดคล้องกับนโยบาย					
8. เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร					
9. เนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
10. เนื้อหา กิจกรรม ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ในการปฏิบัติงาน					

รายการ	ระดับการประเมิน				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
11. หลักสูตรมีความสัมพันธ์ กับงานในหน้าที่ของบุคลากร					
การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น					
12. วิทยากรมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม					
13. มีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก					
14. คู่มือประกอบการฝึกอบรมมีความชัดเจน					
15. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความถูกต้อง					
16. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาครบถ้วน					
17. อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการฝึกอบรมมีเพียงพอ					
18. การจัดอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอ					
19. การจัดสถานที่ฝึกอบรม รวมทั้ง โต๊ะเก้าอี้มีความเหมาะสม					
20. อุณหภูมิ และการถ่ายเทอากาศ มีความเหมาะสม					
21. แสงสว่างในห้องฝึกอบรมมีเพียงพอ					
22. ระบบเครื่องเสียงในการบรรยาย ดังชัดเจนเพียงพอ					
23. ระยะเวลาในการฝึกอบรมตามหลักสูตร เหมาะสมกับเนื้อหาความรู้ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้					
การประเมินด้านกระบวนการ					
24. การดำเนินการฝึกอบรมตรงตามตารางการฝึกอบรม					
25. ผู้จัดการฝึกอบรมแจ้งกำหนดการจัดฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบก่อนเวลาเปิดการฝึกอบรม					
26. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบวัตถุประสงค์ก่อนการฝึกอบรม					
27. มีการทบทวนตั้งแต่เริ่มเรียนจนจบอย่างสม่ำเสมอ					

รายการ	ระดับการประเมิน				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
28. การจัดให้ทำงานหรือฝึกปฏิบัติเป็นรายบุคคล					
29. มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม					
30. มีการประเมินผลพฤติกรรมระหว่าง การฝึกอบรม					
31. เครื่องมือในการวัดผลและประเมินผล มีความเหมาะสม					
32. การบรรยายของวิทยากรตรงตามวัตถุประสงค์ เนื้อหา					
33. วิทยากรมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้					
34. การยกตัวอย่างประกอบการบรรยายของวิทยากร มีความชัดเจน					
35. การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีการซักถามปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น					
36. วิทยากรช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถประยุกต์เนื้อหาการปฏิบัติงานได้					
37. วิทยากรมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของเนื้อหาวิชา ให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ					
38. วิทยากรมีวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ ได้อย่างเหมาะสม					
39. ผู้เข้ารับการอบรมสนใจและเอาใจใส่ต่อการฝึกอบรม					
40. ผู้เข้ารับการอบรมมาเข้ารับการอบรมตรงตาม กำหนดเวลา ตลอดทั้งหลักสูตร 2 วัน					
41. ผู้เข้ารับการอบรมมีการซักถาม แสดงความคิดเห็น และร่วมกิจกรรมในระหว่างการฝึกอบรม					
การประเมินด้านผลผลิต					
42. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านการประกันชีวิต					
	ระดับการประเมิน				

รายการ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
43. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีทักษะในงานด้านการประกันชีวิต					
44. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีทัศนคติที่ดีต่องานด้านการประกันชีวิต					
45. ผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานได้					
46. ผู้ผ่านการฝึกอบรม สามารถถ่ายทอดความรู้ในเรื่องงานด้านการประกันชีวิต แก่ผู้มั่งหวังและบุคคลทั่วไปได้					
47. ผู้ผ่านการฝึกอบรม สามารถให้คำแนะนำในเรื่องงานด้านการประกันชีวิต แก่ผู้มั่งหวังและบุคคลทั่วไปได้					
48. ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ที่ได้รับจากการ ฝึกอบรม ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมอยู่ในอาชีพได้					
49. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อโครงการการฝึกอบรมที่จัดขึ้น					
50. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานที่ดีขึ้น					
51. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพด้านการประกันชีวิต					
52. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีระเบียบวินัยในการทำงาน					

ภาคผนวก ก
รายชื่อคณะกรรมการสโมสร B.T.C

คณะกรรมการสโมสร B.T.C.

กลุ่ม 17 โชนอี่

ปี พ.ศ. 2547

1. ประธานสโมสร B.T.C.

คุณอำนาจ	จินอูด
----------	--------
2. คณะกรรมการฝ่ายพิธีกร

1. คุณอรุณ	บุญเชน
2. คุณวิเชียร	พบรมเย็น
3. คุณถดานาค	จันทร์กระจ่าง
4. คุณจุฑามาศ	ธรรมะสุขขัง
3. คณะกรรมการฝ่ายวิทยากรฝึกอบรม

1. คุณชวลิต	แก่นมณี
2. คุณสุธี	สากลวารี
3. คุณเกรียงศักดิ์	ศรีธวัชชัย
4. คุณวันชัย	จตุรภัทรพร
5. คุณแหวดดา	พุดศรี
6. คุณสุวิมล	สุวรรณรัฐภูมิ
7. คุณรวิภา	แสงวนากุล
8. คุณวัชระ	เฉลยสุข
9. คุณชยุต	พิชญ์ภพ
10. คุณกนกศักดิ์	อิมพรหม
4. คณะกรรมการฝ่ายธุรการบัญชี และปฏิคม

1. คุณปฐนภพ	ทาทัฬ
2. คุณอัจฉนา	จารุประดิษฐ์เลิศ
3. คุณณรงค์ฤช	ศิลป์วิไลเลิศ (ปอ)
4. คุณมณฑนา	กนกศักดิ์วัฒนา
5. คุณมนัสนันท์	ธนาไชยสานต์
5. คณะกรรมการฝ่ายเหรียญก

1. คุณภาณิน	ดั่งคัช
-------------	---------

6. คณะกรรมการฝ่ายแสงเสียง

1. คุณชินวัตร ทรัพย์เจริญ

7. ผู้เข้ารับการอบรมระหว่างเดือนมกราคม—มีนาคม 2547 รวม 61 คน ตามกำหนดการดังนี้

1. ระหว่างวันที่ 20—21 และ 24—25 มกราคม 2547 ตั้งแต่เวลา 08.30—16.30 น.

2. ระหว่างวันที่ 28—29 กุมภาพันธ์ 2547 ตั้งแต่เวลา 08.30—16.30 น.

3. ระหว่างวันที่ 20—21 มีนาคม 2547 ตั้งแต่เวลา 08.30—16.30 น.

รายชื่อแหล่งเก็บข้อมูล

รายชื่อแหล่งเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยปฏิบัติงานด้านฝึกอบรมของบริษัท เอไอเอ จำกัด
เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี

1. อาคารชาเตอร์สแควร์ (CTS)	37 หน่วย
2. อาคารจิวเวอรี่ (JTC)	61 หน่วย
3. อาคารเอไอซีทาวเวอร์ (AIC)	21 หน่วย
4. อาคารสุภาคาร (JCK)	7 หน่วย
5. อาคาร S and B (SAB)	8 หน่วย
6. อาคาร เอไอจี (AIG)	7 หน่วย
รวม	138 หน่วย

หน่วยปฏิบัติงานด้านฝึกอบรม ของบริษัท เอไอเอ จำกัด
 เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี
 อาคารชาเตอร์สแควร์ เลขที่ 152 ถนนสาทรเหนือ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
 โทรศัพท์ 02-6379999

ลำดับที่	หน่วยงาน
1	ทรัพย์สินทวี
2	สิริศักดิ์
3	เอื้ออาทร 2
4	สิริศักดิ์ 9
5	อร่ามรัตน์ 5 ปี
6	อิริรัช 24
7	ดวงทอง 56
8	ดวงทอง 59
9	ดวงทอง 61
10	เฟื่องทอง 27
11	สิริศักดิ์ 2
12	สิริศักดิ์ 4
13	สิริศักดิ์ 10
14	สิริศักดิ์ 45
15	เอื้ออาทร 10
16	ดวงทอง 67
17	ดวงทอง 66
18	เอื้ออาทร 11
19	เมืองเกียรติพันธ์ 5
20	อร่ามรัตน์ 555
21	สิริศักดิ์ 23
22	สิริศักดิ์ 25
23	สิริศักดิ์ 31
24	สิริศักดิ์ 39

ลำดับที่	หน่วยงาน
25	ตวงทอง 65
26	ทองอสังการ 2
27	เมืองอาภารัตน์
28	ธนโชค 4
29	เฟื่องทอง 3 เอ
30	ตวงทอง 70
31	ตวงทอง 71
32	สิริศักดิ์ 27
33	อร่ามรัตน์ 222
34	อร่ามรัตน์ 444

หน่วยปฏิบัติงานด้านฝึกอบรม ของบริษัท เอไอเอ จำกัด
 เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี
 อาคารจิวเวอรี่ เลขที่ 138 ถนนนเรศ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
 โทรศัพท์ 02-2666709

ลำดับที่	หน่วยงาน
1	เหรียญทอง 7
2	เฟื่องทอง
3	ทองสุริยา
4	ทองอลังการ
5	ทองธนาชาติ
6	เทพประทานพร
7	เพชรไพริน
8	กำแพงทอง 2
9	เมืองเกษตร
10	โชติชัชวาล 4 ปี
11	เมืองธนบดี
12	กรทอง เอ็น
13	รุ่งเรือง 1
14	สุพรีม 5
15	อริวัช 2
16	ปิติภูมิ
17	เอื้ออาทร
18	ทองสุริยา 3
19	รุ่งเรือง 3
20	เอ็มไพร์ 1
21	เอ็มไพร์ 3
22	เฟื่องทอง 3
23	เอ็มไพร์ 2
24	ธนโชค

ลำดับที่	หน่วยงาน
25	เพชรพิสุทธิ์
26	ชนโชค 1
27	ทองอลังการ 1
28	เอื้ออาทร 3
29	เฟื่องทอง 6
30	เหรียญทอง 3 เอ็น
31	เมืองกิตติคุณ
32	กอบเพชร 5
33	เฟื่องทอง 11
34	อัมรินทร์ 8 เอ
35	เอ็มไพร์ 11
36	เมืองเศรษฐี
37	ดวงทอง 40 เอ
38	เฟื่องทอง 13
39	เมืองทรัพย์เจริญ
40	สิริศักดิ์ 5
41	สิริศักดิ์ 8
42	สุขอรุณ 9
43	ทองสุริยา 7
44	ทองสุริยา 5
45	กำแพงทอง 2 เอ
46	เอ็มไพร์ 12
47	เฟื่องทอง 19
48	เฟื่องทอง 22
49	สิริศักดิ์ 54
50	เอ็มไพร์ 14
51	ชนโชค 2
52	เมืองเกียรติพันธ์
53	ทองสุริยา 10

ลำดับที่	หน่วยงาน
54	เอื้ออาทร 13
55	กรทอง เอ็น เอส
56	ทองอลังการ 4
57	ทองอลังการ 8
58	ทองอลังการ 14
59	กำแพงทอง 2 เอส
60	สิริศักดิ์ 7
61	เพชรพิสุทธิ์ 1

หน่วยปฏิบัติงานด้านฝึกอบรม ของบริษัท เอไอเอ จำกัด
 เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี
 อาคารเอไอซีทาวเวอร์ เลขที่ 138 ถนนสาทรเหนือ แขวงยานนาวา เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
 โทรศัพท์ 02-6377555

ลำดับที่	หน่วยงาน
1	อร่ามรัตน์ 5
2	ดวงทอง 5
3	ดวงทอง 10
4	ดวงทอง 11
5	ปัญญาทรัพย์
6	ดวงทอง 15
7	เพชรเอก 2
8	เพชรเอก 4
9	ดวงทอง 28
10	ดวงทอง 31
11	สุขสาคร
12	อร่ามรัตน์ 11
13	ดวงทอง 45
14	ดวงทอง 44
15	ดวงทอง 55
16	อร่ามรัตน์ 5 เอ
17	ดวงทอง 62
18	ดวงทอง 63
19	ดวงทอง 64
20	ดวงทอง 69
21	ดวงทอง 68

หน่วยปฏิบัติงานด้านฝึกอบรม ของบริษัท เอไอเอ จำกัด
 เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี
 อาคารศุภาคาร เลขที่ 723 ถนนเจริญนคร แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600
 โทรศัพท์ 02-4380259

ลำดับที่	หน่วยงาน
1	เอ็มไพร์ 16
2	เอ็มไพร์ 18
3	เอ็มไพร์ 15
4	เอ็มไพร์ 21
5	กอบเพชร 5 เอ
6	เอ็มไพร์ 22
7	สิริศักดิ์ 22

หน่วยปฏิบัติงานด้านฝึกอบรม ของบริษัท เอไอเอ จำกัด
เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี
อาคารเอไอเอจิวเวลรี่ เลขที่ 182 ถนนสุรวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
โทรศัพท์ 02-2666709

ลำดับที่	หน่วยงาน
1	เพชรเอก
2	เอ็มไพร์
3	ทองสุริยา 4
4	ดวงทอง 40
5	สิริศักดิ์ 1
6	กอบเพชร 3
7	เอ็มไพร์ 23

หน่วยปฏิบัติงานด้านฝึกอบรม ของบริษัท เอไอเอ จำกัด

เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี

อาคาร S and B (SAB) เลขที่ 302 ถนนสีลม แขวงสุริวงส์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ 02-6247777

ลำดับที่	หน่วยงาน
1	เมืองเกียรดิพันธ์ 1
2	เอื้ออาทร 12
3	กอบเพชร 3 เอ
4	อร่ามรัตน์ 5 แซต
5	เมืองเกียรดิพันธ์ 8
6	เมืองคงรังสรรค์
7	เมืองนพคุณ
8	เมืองรัตนา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางพิมพ์ดี ไทยทอง	
วันเดือนปีเกิด	25 ธันวาคม 2494	
สถานที่เกิด	อำเภอคลองสาน กรุงเทพมหานคร	
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	38/93 หมู่ 9 หมู่บ้านสินพัฒนารानी ถนนพุทธมณฑลสาย 2 แขวงทวีวัฒนา เขตทวีวัฒนา กรุงเทพฯ 10170	
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2517 – 2518	ห.จ.ก.เลิศโลหะภัณฑ์ ตำแหน่งพนักงานบัญชี
	พ.ศ. 2519 – 2545	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน 5
	พ.ศ. 2546 – ปัจจุบัน	บริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม 17 โซนอี ตำแหน่งผู้บริหารหน่วยสิริกิติ์ 9, และ สวนเกษตรศรีวิมล, สุวิมลขนส่ง จังหวัดชลบุรี ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบริหารงานบุคคล/การเงิน-บัญชี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2530	ครุศาสตร์บัณฑิต (ค.บ.) เอกการสหกรณ์ วิทยาลัยครูจันทระเกษม
	พ.ศ. 2547	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง