

ชื่อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิตสำหรับ
หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทเอไอ เอ จำกัด กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นางรุ่งทิพย์ อัญชลีสกุล **ปริญญา** ศีษศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา)
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2) ศาสตราจารย์ ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์
(3) อาจารย์สาธิต เลิศวัฒนกุล **ปีการศึกษา** 2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต สำหรับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทเอไอ เอ จำกัด กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด80/80 (2) ศึกษาความก้าวหน้าของผู้รับการอบรมที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต และ (3) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับการอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบประสิทธิภาพเป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต จำนวน 29 คน โดยเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่องการหาผู้ขายประกันชีวิต จำนวน 3 หน่วยประสบการณ์ คือ หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต และหน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต (2) แบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์แบบคู่ขนาน และ (3) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับการอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาประสิทธิภาพด้วยค่า E1/E2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า (1) ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ที่ผลิตขึ้นทั้ง 3 หน่วยประสบการณ์ มีประสิทธิภาพ ดังนี้ 77.61/81.50, 78.17/79.50 และ 79.33/79.50 เป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 (2) ผู้รับการอบรมที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ มีความก้าวหน้าทางการเรียนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และ (3) ผู้รับการอบรมที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

คำสำคัญ ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ การหาผู้ขายประกันชีวิต

Thesis title: A Development of Experience-Based Training Packages on Recruiting Life Assurance Sale Agents for Life Assurance Supervisors of the American International Assurance (AIA) in Bangkok Metropolitan Area
Researcher: Mrs. Rungthip Anchaleenukoon; **Degree:** Master of Education (Educational Technology and Communications); **Thesis Advisors:** (1) Wasana Taweekulasap, Associate Professor; (2) Dr. Chaiyong Brahmawong, Senior Professor; (3) Satit Lertwatanakul, Associate Professor; **Academic year:** 2006

ABSTRACT

The purposes of this study were three-fold: (1) to develop a set of experience-based training packages on Recruiting Life Assurance Sale Agents for Life Assurance Supervisors of the American International Assurance Company based on the 80/80 efficiency criterion; (2) to study the learning progress of life assurance supervisors learning from the experience-based training packages on Recruiting Life Assurance Sale Agents; and (3) to study the opinion of life assurance supervisors on the quality of experience-based training packages on Recruiting Life Assurance Sale Agents.

The samples consisted of 29 life assurance supervisors at the American International Assurance (AIA) Company attending the training course on Recruiting Life Assurance Sale Agents in 2006 using the purposive sampling technique. Research tools comprised (1) three units of experience-based training packages on Recruiting Life Assurance Sale Agents, namely Unit 1: Production of Media for Recruiting Life Assurance Sale Agents; Unit 2: Searching for Prospective Life Assurance Sale Agents; Unit 3: Selecting Life Assurance Sale Agents; (2) an achievement test in parallel forms for pre-testing and post-testing; and (3) a questionnaire asking the trainees' opinion on the quality of the experience-based training packages on Recruiting Life Assurance Sale Agents. Statistics used were the E1/E2 efficiency index, percentage, mean, standard deviation, and t-test.

Findings were as follows: (1) the three units of experience-based training packages were efficient at 77.61/81.50, 78.17/79.50; and 79.33/79.59 respectively; thus meeting the set efficiency criterion of 80/80; (2) the learning progress of life assurance supervisors learning from the experience-based training packages was significantly increased at the 0.05 level; and (3) the opinion of life assurance supervisors on the quality of the experience-based training packages was "highly agreeable".

Keywords: Experience-based training packages, Recruiting Life Assurance Sale Agents

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ วาสนา ทวีกุลทรัพย์ ศาสตราจารย์ ดร. ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และอาจารย์สาธิต เลิศวัฒนกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำติดตาม และตรวจสอบการทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิดเสมอมา ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์ ดร.วิรพงษ์ นพพันธ์ รองศาสตราจารย์ สาธิต วิมลคุณารักษ์ และอาจารย์วาทิ บุญยะไวโรจน์ ที่ได้กรุณาตรวจสอบ และประเมินผลคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้คำแนะนำในการปรับปรุงเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คุณอดิศร อัญชลีบุญกุล พลิตมัลลคิมิเคีย และเทพภาพที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้ ขอขอบคุณ MR. ALUX AU ผู้ช่วยรองประธานแผนกฝึกอบรมตัวแทนบริษัทเอไอเอ จำกัด ที่ให้ความร่วมมือดำเนินการทดลองเครื่องมือวิจัย และสถานที่ฝึกอบรมที่อาคารสาทรซิตี้ ตลอดจนหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ช่วยเหลือในการวิจัยทดลอง

รุ่งทิพย์ อัญชลีบุญกุล

มีนาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย-----	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ-----	จ
กิตติกรรมประกาศ -----	ฉ
สารบัญตาราง-----	ณ
สารบัญภาพ-----	ญ
บทที่ 1 บทนำ-----	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา-----	1
วัตถุประสงค์การวิจัย-----	4
สมมติฐานการวิจัย-----	4
ขอบเขตการวิจัย -----	4
นิยามศัพท์เฉพาะ -----	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ -----	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง-----	7
การฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์-----	7
ชุดการฝึกอบรม-----	20
ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์-----	26
สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์-----	34
การฝึกอบรม-----	46
หลักสูตร เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต-----	50
การทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์-----	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง-----	55
บทที่ 3 การดำเนินการวิจัย-----	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง-----	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย-----	58
การรวบรวมข้อมูล-----	73
การวิเคราะห์ข้อมูล-----	77

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล-----	80
ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์-----	80
ผลการวิเคราะห์ความก้าวหน้าทางการฝึกอบรมของผู้รับการอบรมที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรม แบบอิงประสบการณ์-----	85
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับการอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ -----	85
บทที่ 5 ดัชนีแบบชิ้นงาน (อยู่ในเล่มที่ 2) -----	89
บทที่ 6 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ-----	402
สรุปการผลวิจัย-----	402
อภิปรายผล-----	405
ข้อเสนอแนะ-----	409
บรรณานุกรม-----	412
ภาคผนวก-----	418
ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย-----	419
ข แบบประเมินคุณภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์-----	421
ค ตารางวิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม-----	434
ง ตารางวิเคราะห์แบบทดสอบ-----	439
จ ตารางคะแนนก่อนเผชิญประสบการณ์ ระหว่างเผชิญประสบการณ์ และหลังเผชิญ ประสบการณ์-----	457
ฉ ตารางคะแนนความก้าวหน้าทางการเรียนของผู้รับการอบรมที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมแบบ อิงประสบการณ์-----	474
ช ตารางแสดงค่าความถี่คะแนนความคิดเห็นของผู้รับการอบรมที่มีต่อคุณภาพของชุด ฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์-----	482
ฅ แบบสัมภาษณ์แบบเดี่ยว แบบกลุ่ม และแบบสอบถามความคิดเห็น-----	499
ประวัติผู้วิจัย-----	504

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์	
หน่วยประสบการณ์ที่ 1, 2 และ 3 จากการทดลองแบบเดี่ยว-----	81
ตารางที่ 4.2 ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์	
หน่วยประสบการณ์ที่ 1, 2 และ 3 จากการทดลองแบบกลุ่ม-----	83
ตารางที่ 4.3 ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์	
หน่วยประสบการณ์ที่ 1, 2 และ 3 จากการทดลองแบบภาคสนาม-----	84
ตารางที่ 4.4 การทดสอบค่าที่ หน่วยประสบการณ์ที่ 1, 2 และ 3 จากการทดสอบ	
ภาคสนาม-----	85
ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของผู้รับการอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ทั้ง	
3 หน่วยประสบการณ์-----	86

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แสดงขั้นตอนการผลิตชุดฝักอบรมแบบอิงประสบการณ์-----	32
ภาพที่ 3.1 แบบจำลองการผลิตชุดฝักอบรมแบบอิงประสบการณ์-----	59
ภาพที่ 3.2 แบบจำลองขั้นตอนการสร้างแบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์-----	68
ภาพที่ 3.3 แบบจำลองขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับการอบรมที่มีต่อชุด ฝักอบรมแบบอิงประสบการณ์-----	72

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจประกันชีวิต เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญช่วยให้ประชาชนเก็บออมและคุ้มครองสุขภาพ ธุรกิจประกันชีวิตสามารถดำเนินธุรกิจได้ ต้องมีผู้ซื้อประกันชีวิต การที่จะมีผู้ซื้อประกันชีวิต จะต้องมีผู้ขายประกันชีวิต เพราะผู้ขายประกันชีวิตเป็นผู้หาผู้ซื้อประกันชีวิต ซึ่งธุรกิจประกันชีวิตมีความต้องการผู้ขายประกันชีวิต การที่บุคคลโดยทั่วไปเข้าสู่อาชีพเป็นผู้ขายประกันชีวิตได้ จำเป็นต้องผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

1.1 สภาพที่พึงประสงค์

หลักสูตรการฝึกอบรมเรื่อง “การหาผู้ขายประกันชีวิต” มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ (1) เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต (2) เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีทักษะและประสบการณ์ตรงในการวางแผนและจัดหาผู้ขายประกันชีวิต และ(3) เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีเจตนาที่ดีต่ออาชีพการหาผู้ขายประกันชีวิต

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมดังกล่าว จำเป็นต้องใช้วิธีการฝึกอบรม ดังนี้ คือ (1)วิธีการฝึกอบรมที่ยึดวิทยากรเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ การฝึกอบรมแบบบรรยาย การฝึกอบรมแบบสาธิต และ(2) วิธีการฝึกอบรมที่ผู้รับการอบรมเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ การฝึกอบรมแบบสถานการณ์จำลอง การฝึกอบรมแบบรายกรณี การฝึกอบรมแบบกลุ่ม และการฝึกอบรมแบบแก้ปัญหา (ชัยขงค์ พรหมวงศ์ 2537:10)

จากวิธีการฝึกอบรมในหลักสูตรการฝึกอบรม เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิตที่กล่าวข้างต้น จำเป็นต้องมีรูปแบบในการฝึกอบรมเพื่อสอดคล้องกับวิธีการฝึกอบรม มี 3 รูปแบบ คือ (1) รูปแบบการฝึกอบรมที่วิทยากรกำกับ(Teacher Directed Learning – TDL) เป็นการอบรมจากวิทยากร มุ่งให้ผู้รับการอบรมได้เรียนรู้เนื้อหาสาระความรู้ และประสบการณ์ (2) รูปแบบการฝึกอบรมกับเพื่อน (Peer Directed Learning – PDL) เป็นวิธีการอบรมที่ผู้รับการอบรมได้ร่วมประกอบกิจกรรมกับเพื่อน และ (3) รูปแบบการฝึกอบรมด้วยตนเอง (Self Directed Learning – SDL) เป็นการให้ผู้รับการอบรมวางแผนการฝึกอบรมด้วยตนเอง และเรียนรู้โดยผู้รับการอบรม

(ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2540:30)

การฝึกอบรมหลักสูตร เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต ที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนั้นจะต้องคำนึงถึงวิธีการฝึกอบรม และรูปแบบการฝึกอบรมแล้ว สิ่งที่ใช้ในการอบรมมีความสำคัญ เช่น สิ่งที่ช่วยผู้รับการอบรมในการเรียนรู้ คือ (1) สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดเนื้อหา และประสบการณ์ โดยมีการจัดลำดับการนำเสนอจากง่ายไปหายากเพื่อให้ผู้รับการอบรมเข้าใจเนื้อหาดียิ่งขึ้น และ(2) สื่อภาพเคลื่อนไหว เป็นสื่อที่เหมือนจริงที่ให้ทั้งภาพและเสียง ผู้รับการอบรมเกิดการเรียนรู้ได้เร็ว และมุ่งให้ผู้รับการอบรมทำได้หรือปฏิบัติได้

การจัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สภาพแวดล้อมที่ต้องจัดให้เหมาะสมกับการฝึกอบรม คือ

(1) สภาพแวดล้อมภายในห้องฝึกอบรม ครอบคลุมสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การจัดโต๊ะเรียนที่เอื้อต่อการประกอบกิจกรรมกลุ่ม อุณหภูมิที่เหมาะสม แสงสว่างที่เพียงพอ สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ คือ ความรู้ความสามารถของผู้รับการอบรม อารมณ์ ทักษะคติและบุคลิกภาพที่ดีของวิทยากร และความเป็นกันเองของวิทยากรกับผู้รับการอบรม นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมทางสังคมเน้นให้ผู้รับการอบรมได้มีปฏิสัมพันธ์กับวิทยากร และผู้รับการอบรมมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับการอบรมด้วยกัน และ(2) การจัดสภาพแวดล้อมภายนอกห้องฝึกอบรมที่เอื้อต่อการเป็นแหล่งความรู้ให้กับผู้รับการอบรม

1.2 สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

หลักสูตรการฝึกอบรม เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต ได้จัดฝึกอบรมมาแล้วจำนวน 8 รุ่น ตั้งแต่พ.ศ. 2540 - ปัจจุบัน(2549) ผู้รับการอบรมคือ หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตใช้วิธีการฝึกอบรม ดังนี้ (1) วิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรเป็นศูนย์กลาง วิทยากรบรรยายประกอบสไลด์คอมพิวเตอร์ ผู้รับการอบรมจะฟังและบันทึกสาระสำคัญตามคำบรรยายของวิทยากร ขณะที่บรรยายจะมีเอกสารประกอบการบรรยายให้ผู้รับการอบรมศึกษา ผู้รับการอบรมไม่ค่อยมีโอกาสซักถามข้อสงสัยกับวิทยากร ส่วนใหญ่แล้วผู้รับการอบรมจะนั่งฟังการบรรยายและบันทึกสาระสำคัญมากกว่า (2) รูปแบบการฝึกอบรมเน้นการฝึกอบรมจากวิทยากร ทำให้ผู้รับการอบรมขาดการแลกเปลี่ยนและร่วมกิจกรรมกับผู้รับการอบรมคนอื่น และขาดการเรียนรู้ด้วยตนเอง (3) สิ่งที่ใช้ในการฝึกอบรมได้แก่ สไลด์คอมพิวเตอร์ที่วิทยากรจัดทำ และเอกสารประกอบการบรรยาย และ (4) การจัดสภาพแวดล้อมจะมีเฉพาะการจัดสภาพแวดล้อมภายในห้องฝึกอบรม โดยจัดโต๊ะเรียนเรียงแถวและหันหน้าเข้าหาห้องฝึกอบรมในลักษณะเรียงแถวขนานกับหน้ากระดาน ไม่มีแหล่งการเรียนรู้ในห้องฝึกอบรม และความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับการอบรมมีน้อย

1.3 สภาพปัญหาในการฝึกอบรม

จากสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ส่งผลต่อปัญหาการฝึกอบรม คือ ผู้รับการอบรมขาดประสบการณ์ในการหาผู้ขายประกันชีวิต เนื่องจากสาเหตุดังนี้ (1) วิธีการฝึกอบรมที่เน้นการบรรยาย ขาดวิธีการฝึกอบรมที่ยึดผู้รับการอบรมเป็นศูนย์กลาง ทำให้ผู้รับการอบรมขาดโอกาสทำกิจกรรมกลุ่ม และขาดการฝึกปฏิบัติหาผู้ขายประกันชีวิตด้วยตนเอง (2) รูปแบบการฝึกอบรมเน้นการฝึกอบรมที่ยึดวิทยากร(TDL) ขาดการฝึกอบรมกับเพื่อน (PDL) และการฝึกอบรมด้วยตนเอง (SDL) (3) สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม ใช้เอกสารประกอบการอบรมและสไลด์คอมพิวเตอร์ ขาดสื่อภาพและเสียงในรูปแบบภาพที่ช่วยให้ผู้รับการอบรมเข้าใจเนื้อหาสาระดียิ่งขึ้น ขาดสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีการจัดระบบเนื้อหาที่ช่วยในการฝึกปฏิบัติ และ (4) การจัดสภาพแวดล้อม ต้องเปลี่ยนสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยเฉพาะการจัด โต๊ะเรียนให้เหมาะสมกับการประกอบกิจกรรมกลุ่ม และให้มีแหล่งการเรียนรู้ในห้องอบรม และสร้างให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับการอบรมกับผู้รับการอบรม และคำนึงถึงการจัดสภาพแวดล้อมภายนอกห้องฝึกอบรมให้เป็นแหล่งความรู้

1.4 ความพยายามในการแก้ปัญหา

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมานั้น ได้มีความพยายามในการแก้ปัญหา คือ บริษัทเอไอเอเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหลักสูตร เรื่อง “การหาผู้ขายประกันชีวิต” ได้พยายามแก้ปัญหาโดยการ (1) เปลี่ยนวิทยากรเป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต วิทยากรมักเล่าประสบการณ์ในการทำงานของตนมากกว่าเสนอเนื้อหาที่ทำให้เข้าใจในการทำงานแบบมีหลักการ และ (2) การใช้ตำราโดยแปลจากตำราต่างประเทศ พบว่าผู้รับการอบรมและวิทยากรเกิดปัญหาไม่เข้าใจเนื้อหาที่แปล อีกทั้งไม่สามารถนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต ยังไม่มีผู้ทำวิจัยในเรื่องดังกล่าว

1.5 แนวทางการแก้ปัญหา

จากความพยายามแก้ปัญหา ยังไม่มีการวิจัยใดที่จะแก้ปัญหาเกี่ยวกับหลักสูตร เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต ดังนั้น ผู้วิจัยจึงพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ขึ้น ด้วยคุณลักษณะของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์มีดีหลายประการ ที่ช่วยแก้ปัญหาคือ วิธีการหลักสูตร เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต คือ (1) เน้นวิธีการฝึกอบรมที่หลากหลายกล่าวคือ วิธีการฝึกอบรมแบบกิจกรรมกลุ่ม วิธีการฝึกอบรมที่เน้นฝึกปฏิบัติ วิธีการฝึกอบรมแบบรายกรณี เป็นต้น แก้ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรม (2) มีรูปแบบการฝึกอบรมทั้ง 3 รูปแบบ คือ รูปแบบการฝึกอบรมกับวิทยากร (TDL) รูปแบบการฝึกอบรมกับเพื่อน (PDL) และรูปแบบการฝึกอบรมด้วยตนเอง (SDL) จะแก้ปัญหาของการฝึกอบรมหลักสูตร เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต แต่เดิมเน้นเฉพาะการ

ฝึกอบรมแบบ TDL เพียงอย่างเดียว (3) ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์อยู่ในรูปของสื่อประสมที่ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเสียง และสื่อภาพ ที่มีการจัดระบบสื่อให้สอดคล้องกับหน่วยและหัวเรื่อง ซึ่งแก้ปัญหาการขาดสื่อประเภทสื่อภาพและเสียง (4) การจัดสภาพแวดล้อม ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เน้นการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นแหล่งการเรียนรู้ หรือเอื้อต่อการเรียนรู้ และ(5) ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์มุ่งให้ผู้รับการอบรมทำได้มากกว่ามุ่งให้ผู้รับการอบรมมีแต่ความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรการฝึกอบรมที่เน้นให้ผู้รับการอบรมมีทักษะและประสบการณ์ในการวางแผน และจัดหาผู้ขายประกันชีวิต

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิตขึ้น เพื่อแก้ปัญหาการฝึกอบรม

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต สำหรับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80

2.2 เพื่อศึกษาความก้าวหน้าของผู้รับการอบรมที่ฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับการอบรมที่ฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

3. สมมุติฐานการวิจัย

3.1 ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80

3.2 ผู้รับการอบรมมีความก้าวหน้าในการฝึกอบรม เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ผู้รับการอบรมมีความคิดเห็นต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิตในระดับเห็นด้วยมาก

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงวิจัยและพัฒนา

4.2 บริบทการวิจัย ได้แก่ ศูนย์ฝึกอบรมบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร

4.3 ประชากรและตัวอย่าง

4.3.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3 ของบริษัทเอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3 ของบริษัทเอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 29 คน ได้มาโดยเลือกแบบเจาะจงตามเกณฑ์ ยอดขายและประสบการณ์ทำงานจากอายุงานอย่างน้อย 1 ปี

4.4 ขอบข่ายเนื้อหาสาระของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

สาระเนื้อหาที่ใช้ในการทำวิจัยหลักสูตรการหาผู้ขายประกันชีวิต มีจำนวน 3 หน่วยประสบการณ์ คือ หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต และหน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

4.5 ระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย เริ่มดำเนินการในเดือนกรกฎาคม 2548 – มีนาคม 2549

5. นิยามคำศัพท์เฉพาะ

5.1 ชุดฝึกอบรม หมายถึง สื่อประสมที่มีการจัดระบบเนื้อหา และผ่านการทดสอบประสิทธิภาพแล้ว เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้รับประสบการณ์ตรงหรือประสบการณ์ใกล้เคียงประสบการณ์ตรง ได้ปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเองตามเนื้อหาสาระที่ละเอียดเพื่อให้โอกาสของผู้รับการอบรมปฏิบัติกิจกรรมได้ถูกต้อง และได้รับการเสริมแรงในขณะที่รับการฝึกอบรม

5.2 ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ หมายถึง ชุดสื่อประสมที่จัดเตรียมไว้สำหรับกำหนดแนวทางการเผชิญประสบการณ์ เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้ทราบประสบการณ์หลัก ร่องภารกิจและงาน และรายละเอียด ขั้นตอนที่กำหนดไว้ในแผนเผชิญประสบการณ์ โดยใช้แหล่งความรู้ ได้แก่ ประมวลสาระ มัลติมีเดีย เทปภาพ และตัวอย่างชิ้นงาน จากบริบทที่เตรียมไว้ ได้แก่ มุมวิชาการ มุมตัวอย่างชิ้นงาน และมุมผลงาน เพื่อให้การเผชิญประสบการณ์ประสบความสำเร็จในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ประกอบด้วย 3 หน่วยประสบการณ์ คือ หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต และหน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

5.3 การฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ หมายถึง วิธีการฝึกอบรมที่เน้นกิจกรรมกลุ่ม และฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ให้ผู้รับการอบรมได้เผชิญประสบการณ์ตามภารกิจและงานจากแหล่ง วิชาการที่ได้จัดเตรียมไว้ให้ได้ประสบการณ์ที่กำหนด

5.4 เกณฑ์ประสิทธิภาพ 80/80 หมายถึง คุณภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ที่ ได้จาก “กระบวนการ” และ “ผลลัพธ์” โดยมีค่าร้อยละ 80 ขึ้นไป 80 ตัวเลขแรก เป็นค่าร้อยละของ คะแนนที่เป็นกระบวนการ หมายถึง งานที่กำหนดให้ทำระหว่างเผชิญประสบการณ์ และ 80 ตัวเลข หลังเป็นค่าร้อยละของคะแนนผลลัพธ์ หมายถึง คะแนนทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์

5.5 ความก้าวหน้าของผู้รับการอบรม หมายถึง ผู้รับการอบรมที่อบรมจากชุดฝึกอบรม แบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต มีคะแนนหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม

5.6 ความคิดเห็นของผู้รับการอบรม หมายถึง การตอบแบบสอบถามของผู้รับการ อบรมตามความรู้ ครอบคลุมสื่อที่ใช้ในชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ภารกิจและงานในการ เผชิญประสบการณ์ รูปแบบการเผชิญประสบการณ์ วิธีการเผชิญประสบการณ์ และผลที่ได้จากชุด ฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ได้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต สำหรับ หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3 กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80

6.2 ได้แนวทางการผลิตชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ใช้เป็นต้นแบบในหลักสูตร การฝึกอบรมการหาผู้ขายประกันชีวิต

6.3 ช่วยแก้ปัญหาการฝึกอบรมในหลักสูตรเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่องการหาผู้ขายประกันชีวิตสำหรับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร เนื่องจากการวิจัยนี้ใช้วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทางการศึกษา การอ้างอิงในวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจึงใช้คำแทน นักเรียน เป็นผู้รับการอบรม ครู เป็นวิทยากร และการเรียนการสอน เป็นการฝึกอบรม ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ (1) การฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (2) ชุดฝึกอบรม (3) ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (4) สื่อประกอบชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (5) การฝึกอบรม (6) หลักสูตรเรื่องการหาผู้ขายประกันชีวิต และ (7) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์นี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการครอบคลุม (1) ความหมายของการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (2) ความเป็นมาของการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (3) ประโยชน์ที่ใช้ในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (4) รูปแบบการให้ประสบการณ์ในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (5) ขั้นตอนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ และ (6) วิธีการให้ประสบการณ์ในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (7) ระบบการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (8) การจัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ และ (9) ผลกระทบจากการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

1.1 ความหมายของการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

การฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (Experience Based Approach-EBA) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่กำหนดประสบการณ์ที่คาดหวังสำหรับผู้รับการอบรม เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้เผชิญ ผจญ และเผชิญประสบการณ์ ด้วยการเสาะแสวงหาความรู้ที่เป็นเนื้อหาสาระสำหรับประกอบการปฏิบัติงานและทักษะความชำนาญจากแหล่งวิทยาการที่ได้มีการชี้แนะแหล่ง หรือจัดเตรียมไว้ให้ได้ประสบการณ์ที่กำหนดไว้ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2545: 148)

1.2 ความเป็นมาของการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

วิธีการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (Experience – Base Approach – EBA)

เป็นวิธีการฝึกอบรมที่ศาสตราจารย์ ดร. ชัยยงค์ พรหมวงศ์ พัฒนาขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2540 ที่สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช เพื่อเป็นวิธีการฝึกอบรมเต็มรูปแบบที่ต่อยอดจากวิธีการฝึกอบรมแบบการสอนแบบศูนย์การเรียนรู้ ที่เน้นการฝึกอบรมแบบกลุ่มอย่างเดี่ยว ส่วนการฝึกอบรมแบบ EBA ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่วิทยากรกำกับ (Teacher Directed Learning - TDL) การฝึกอบรมที่เพื่อนกำกับ (Peer Directed Learning – PDL) และการฝึกอบรมที่ผู้รับการอบรมกำกับการอบรมเอง (Self – Directed Learning – SDL) การฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เป็นการฝึกอบรมที่กำหนดประสบการณ์ (แทนที่จะกำหนดจุดเนื้อหา) ที่คาดหวังให้ผู้รับการอบรมได้เผชิญผล และเผชิญประสบการณ์ ตามแนวทางบริบท / สถานการณ์ เส้นทางความรู้ / ข้อมูล และสื่อที่กำหนดเพื่อให้ผู้รับการอบรม“ทำได้” มากกว่า “ให้รู้” โดยใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เป็นเครื่องมือ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2540 : 2)

โดยสรุป ความเป็นมาของการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เป็นวิธีการฝึกอบรมที่ศาสตราจารย์ ดร. ชัยยงค์ พรหมวงศ์ ได้พัฒนาต่อยอดจากการฝึกอบรม โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่วิทยากรกำกับ เพื่อนกำกับ และผู้รับการอบรมกำกับ

1.3 ปรัชญาที่ใช้ในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

1.3.1 *ปรัชญาสำหรับการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์* ปรัชญาที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ได้แก่ กลุ่มพิพัฒนาการนิยม กลุ่มสภาพนิยม กลุ่มสารนิยม และกลุ่มจริยสุนทรียนิยม ตามที่ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2538: 181-183) ได้กล่าวไว้ดังนี้ คือ

1) *ปรัชญาการฝึกอบรมกลุ่มพิพัฒนาท หรือพัฒนาการนิยม*

(*Progressivism*) วิทยากรกลุ่มที่เชื่อว่าการศึกษา ควรเน้นประสบการณ์ตรงจากการลงมือกระทำกิจกรรมด้วยตัวผู้รับ-การอบรมเอง โดยอบรมเนื้อหาแต่พอสมควร แต่เน้นการปฏิบัติมากพฤติกรรมของวิทยากรในกลุ่มนี้คือ (1) เปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมได้เรียนรู้ด้วยการลงมือประกอบกิจกรรมเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม (2) จัดกิจกรรมการฝึกอบรมตามความสนใจและความพร้อมของผู้รับการอบรม (3) ไม่เชื่อว่าตนจะฝึกอบรมผู้รับการอบรมได้ทุกอย่าง จึงกระตุ้นให้ผู้รับการอบรมได้มีโอกาสฝึกอบรมร่วมกันเป็นกลุ่ม (4) เน้นเนื้อหาวิชาที่ฝึกอบรมเฉพาะสิ่งที่ผู้รับการอบรมจะนำไปใช้ในชีวิตได้ (5) จัดสื่อรูปชุดฝึกอบรมโดยเฉพาะชุดฝึกอบรมประเภทกิจกรรมกลุ่ม และชุดฝึกอบรมรายบุคคล (6) จัดบรรยากาศให้ผู้รับการอบรมให้มีอิสระเสรี เปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมทำงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ได้อย่างเต็มที่ และ (7) จัดห้องฝึกอบรมให้นำอบรมด้วยการจัดมุมวิชาการ มุมตัวอย่าง และมุมอุปกรณ์ เพื่อเสริมการอบรมให้กับผู้รับการอบรม

2) *ปรัชญาการฝึกอบรมกลุ่มอัตถภาวาทหรือสภาพนิยม (Existentialism)*

ถือว่ามนุษย์มีความแตกต่างกัน จึงจัดการอบรมให้ผู้รับการอบรมก้าวหน้าไปตามความสามารถ ตามความสนใจและความพร้อมของผู้รับการอบรมแต่ละบุคคล ตามแนวปรัชญานี้ คือ (1) จัดการฝึกอบรมตามอัธยาศัยไม่บังคับผู้รับการอบรมเข้าอบรม และเตรียมสื่อการอบรมรายบุคคลให้กับผู้รับการอบรมได้ก้าวหน้าต่อไป (2) ไม่จำกัดเพียงแค่ห้องหรือสถานที่ฝึกอบรม แต่ถือว่าการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และทุกสถานที่ (3) กำหนดชั้น เปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมได้ครบเนื้อหาสาระตามหลักสูตร (4) จัดเนื้อหาอบรมในรูปของ “โมดูล” หรือฝึกอบรมที่เน้นการอบรมด้วยตัวเอง โดยมีวิทยากรช่วยน้อยที่สุด (5) จัดชั้นการอบรมแบบเปิด จัดแบบเปิดและจัดศูนย์ฝึกอบรมไว้ให้ผู้รับการอบรมได้ศึกษาหาความรู้ตามความสนใจของผู้รับการอบรมเอง (6) วิทยากรมีหน้าที่เป็นผู้แนะนำมากกว่าที่จะบอกแบบกรอกความรู้ให้แก่ผู้รับการอบรม และ (7) จัดบรรยากาศการฝึกอบรมแบบอิสระเสรีมากที่สุด วิทยากรเป็นกันเองกับผู้รับการอบรม และคอยช่วยเหลือกันเหมือนพี่น้อง

3) ปรัชญาการฝึกอบรมกลุ่มนิรันดรภาพ หรือจริยสุนทรนิยม (Prtrnialism)

วิทยากรในกลุ่มนี้เชื่อว่า การศึกษาทำให้ผู้รับการอบรมเป็นคนดีมีศีลธรรมมีระเบียบวินัย มองโลกในแง่สวยงามและมีจิตใจผ่องใส เพื่อจะนำไปสู่ความสุขนิรันดร พฤติกรรมการฝึกอบรมของวิทยากรในกลุ่มนี้มีลักษณะ ดังนี้ (1) วิทยากรเน้นความเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งของห้องอบรม และผู้รับการอบรม กล่าวคือเน้นการจัดห้องอบรมให้สะอาด และผู้รับการอบรมแต่งกายเรียบร้อย (3) วิทยากรพยายามฝึกอบรมให้ผู้รับการอบรมชื่นชมในศิลปะดนตรีทุกรูปแบบ และ(4) วิทยากรในกลุ่มนี้เชื่อว่าการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพควรเกิดจากการลงมือปฏิบัติจนเกิดความรู้เฉพาะคน

4) ปรัชญาการฝึกอบรมกลุ่มสารัตถภาพ หรือสารนิยม (Essenlism) วิทยากร

ในกลุ่มนี้ถือว่าเนื้อหาสาระในวิชาต่างๆ มีความสำคัญมาก วิทยากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะฝึกอบรมให้ผู้รับการอบรมมีความรู้มากที่สุด พฤติกรรมการฝึกอบรมของวิทยากรในกลุ่มนี้ คือ (1) วิทยากรจะอบรมด้วยการพูดหรือเขียนให้ลอกตามกระดานดำ วิทยากรต้องเป็นรอบรู้ทุกอย่าง และวิทยากรผิดไม่ได้ ดังนั้น วิทยากรจึงควรตอบคำถามผู้รับการอบรมได้ทุกข้อ (2) วิทยากรมักวางอำนาจส่วนใหญ่ในห้องอบรม ผู้รับการอบรมถูกบังคับให้นั่งอบรมเป็นแถวหันหน้าเข้าหาวิทยากร และตั้งใจฟังวิทยากร (3) วิทยากรมีสิทธิลงโทษผู้รับการอบรมคนใดก็ได้ ทำให้ผู้รับการอบรมกลัว วิทยากรจึงทำหน้าที่เคร่งเครียดและพูดเสียงดัง (4) วิทยากรชอบยืนอยู่หน้าห้องฝึกอบรมตลอดเวลา (5) สื่อการฝึกอบรมที่ใช้มากคือ ตำรา ซอคล้องกับกระดานดำ (6) ลักษณะสภาพห้องฝึกอบรมส่วนใหญ่จำกัดอยู่ในห้องสี่เหลี่ยม ไม่มีการจัดกระดานนิเทศหรือตกแต่งห้องให้น่าอยู่น่าอบรม (7) บรรยากาศทางจิตภาพของห้องอบรมส่วนใหญ่เคร่งเครียด วิทยากรไม่ชอบผู้รับการอบรมคุยกัน และ(8) การประเมินผลมักเน้นความจำมากกว่าความสามารถในด้านอื่น วิทยากรถือว่าคะแนนทดสอบสำคัญที่สุด

โดยสรุปแล้ว การฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ยึดปรัชญากลุ่มพัฒนาการ นิยมเน้นประสบการณ์ตรงจากการลงมือกระทำกิจกรรมด้วยตนเอง กลุ่มสภาพนิยมนั้นความแตกต่างระหว่างบุคคล ให้ผู้รับการอบรมก้าวหน้าไปตามความสามารถความสนใจ และความพร้อมของผู้รับการอบรมแต่ละคน กลุ่มจริยสุนทรนิยมนั้นให้ผู้รับการอบรมเป็นคนดีมีศีลธรรม มีระเบียบวินัย ส่วนกลุ่มสารนิยมนั้นเนื้อหาสาระในวิชาต่างๆ มีความสำคัญมาก วิทยากรมีหน้าที่และรับผิดชอบที่จะอบรมให้ผู้รับการอบรมมีความรู้มากที่สุด

1.3.2 หลักจิตวิทยาสำหรับการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ การฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ยึดหลักจิตวิทยาผสมผสานกันระหว่างกลุ่มเชื่อมโยงนิยม (SR Theories) และกลุ่มประสบการณ์นิยม (Gestalt / Field Theories) จำแนกได้ ดังนี้ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2533: 22-23)

1) **จิตวิทยากลุ่มเชื่อมโยงนิยม** ถือว่าการเรียนรู้เกิดขึ้นจากการที่คนเรามีตัวแท้หรือมีสิ่งเร้าแล้วเราสนองตอบตัวแท่นั้น เมื่อสนองตอบไปแล้วก็เกิดมีการเสริมแรงคือคำชมของผู้อื่นหรือความพอใจของเราเอง การเรียนรู้ตามแนวคิดของกลุ่มนี้มองเห็นได้ง่ายนั้นคือ วิทยากรต้องจัดตัวแท้ในรูปของสื่อการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้รับการอบรมตอบสนอง เมื่อมีการสนองก็เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามมาโดยมีแรงเสริม ได้แก่สิ่งที่ผู้รับการอบรมพอใจที่จะได้รับเป็นตัวกระตุ้นและเสริมแรงพฤติกรรมนั้นให้เกิดขึ้นต่อไป

2) **จิตวิทยากลุ่มประสบการณ์นิยมหรือทฤษฎีสถาน** ถือว่าการเรียนรู้จะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับการอบรมอยู่ในปัญหา เกิดความต้องการแก้ปัญหาเพื่อความอยู่รอดหรือการทำงานให้ลุล่วงด้วยการลงมือกระทำเพื่อแก้ปัญหานั้นทั้งนี้โดยมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการแก้ปัญหา ตามแนวคิดที่ผู้รับการอบรมจะไม่เกิดการเรียนรู้หากเขาไม่เห็นคุณค่าของตนเอง มีปัญหาหรือจะไม่มีปัญหา หากไม่ได้เรียนรู้ในเรื่องนั้น วิทยากรจำเป็นต้องกระตุ้นให้ผู้รับการอบรมเห็นปัญหาหรือช่วยให้ผู้รับการอบรมเห็นปัญหาในสิ่งที่จะอบรมเสียก่อน เมื่อกระตุ้นให้ผู้รับการอบรมเกิดความอยากแก้ปัญหาหรืออยากอบรมแล้วก็จัดให้ผู้รับการอบรมได้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมเพื่อแก้ปัญหาโดยวิทยากรต้องจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการฝึกอบรมของผู้รับการอบรม

โดยสรุปแล้ว ในการผลิตชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ผู้วิจัยได้ใช้จิตวิทยาในการเรียนรู้ 2 กลุ่ม คือ จิตวิทยากลุ่มเชื่อมโยงนิยม และจิตวิทยากลุ่มประสบการณ์นิยมหรือทฤษฎีสถาน

1.4 รูปแบบการให้ประสบการณ์ในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2540: 30) ได้กำหนดรูปแบบและการให้ประสบการณ์ในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ให้สอดคล้องกับภารกิจ/งาน มี 3 รูปแบบ คือ(1) การฝึกอบรมกับวิทยากร (2) การฝึกอบรมกับเพื่อน และ (3) การฝึกอบรมด้วยตนเอง

1.4.1 การฝึกอบรมกับวิทยากร (Teacher Directed Learning -TDL) เป็นการอบรม ซึ่งได้รับการอบรมจากวิทยากร เป็นการจัดการฝึกอบรมในลักษณะที่วิทยากรเป็นศูนย์กลาง ในการฝึกอบรมส่วนมากจะใช้วิธีการสาธิตหรือบรรยายให้กับผู้รับการอบรม โดยยึดวิทยากรเป็น ศูนย์กลางในการอบรม หรือวิทยากรมีบทบาทในการอบรม ยึดครองอำนาจในการเรียนรู้ของผู้รับ การอบรมมาเป็นเวลานาน การจัดการฝึกอบรมที่ยึดวิทยากรเป็นศูนย์กลางได้รับความนิยมนมาก เนื่องจากเป็นการจัดการฝึกอบรมที่มุ่งให้ผู้รับการอบรมได้เรียนรู้เนื้อหาสาระความรู้ ข้อมูล ข้อเท็จจริง รวมทั้งทักษะต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และเป็นที่เข้าใจของผู้รับการอบรม วิทยากรต้องมีการวางแผนเป็นอย่างดีในการนำเสนอข้อมูลความรู้อย่างกระชับชัดเจน และนำเสนออย่างเหมาะสมกับ วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้และวัยของผู้รับการอบรม การฝึกอบรมแบบนี้ได้รับการนำไปใช้ และ พิสูจน์ทดสอบแล้วมีประสิทธิภาพจริง การฝึกอบรมของวิทยากรนั้นอาจใช้สื่อการฝึกอบรม ขึ้นอยู่ กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น เนื้อหา สภาพผู้รับการอบรม ความถนัดของวิทยากร เวลาที่ทำการฝึกอบรม และวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุล ทรัพย์ 2539: 53-54)

1.4.2 การฝึกอบรมกับเพื่อน (Peer Directed Learning -PDL) เป็นวิธีการอบรมที่มี พื้นฐานมาจากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายบทบาทในการฝึกอบรมกับเพื่อน ไม่ได้หมายถึงการให้ ผู้รับการอบรมมาขึ้นอธิบายหน้าห้องอบรม แต่ผู้รับการอบรมทำหน้าที่ให้ความรู้เหมือนวิทยากร หมายถึงการให้ผู้รับการอบรมได้ร่วมประกอบกิจกรรมการอบรมร่วมกับผู้อื่นในห้องฝึกอบรม และ ให้ผู้รับการอบรมได้แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

1.4.3 การฝึกอบรมด้วยตนเอง (Self Directed Learning -SDL) หมายถึงการให้ โอกาสผู้รับการอบรมวางแผนการฝึกอบรมด้วยตนเอง ซึ่งครอบคลุมการวินิจฉัยความต้องการเรียน รู้ของตนเอง การตั้งเป้าหมายวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ การเลือกวิธีการฝึกอบรม การแสวงหา แหล่งความรู้ การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการประเมินผลตนเอง โดยวิทยากรอยู่ใน ฐานะทำหน้าที่กระตุ้น และให้คำปรึกษาผู้รับการอบรมในการวินิจฉัยความต้องการ กำหนดวัตถุประสงค์ ออกแบบแผนการเรียนรู้ และจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ แหล่งข้อมูล รวมทั้งร่วมเรียนรู้ไปกับ ผู้รับการอบรม และติดตามผลการเรียนรู้ของผู้รับการอบรมด้วย เป็นการเรียนรู้โดยผู้รับการอบรม นำตนเอง สามารถช่วยฝึกฝนให้ผู้รับการอบรมพึ่งพาตนเอง และพัฒนาตนเองได้ ช่วยให้การเรียนรู้ เป็นไปอย่างมีจุดหมายส่งผลให้ผู้รับการอบรมสามารถเรียนรู้ได้ดี จดจำได้นานขึ้น และนำไปใช้ ประโยชน์ได้มากขึ้นด้วย

โดยสรุป รูปแบบการให้ประสบการณ์ในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

มี 3 รูปแบบ คือ (1) การฝึกอบรมกับวิทยากร (2) การฝึกอบรมกับเพื่อน (3) การฝึกอบรมด้วยตนเอง

1.5 ขั้นตอนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ขั้นตอนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน คือ

(1) ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ (2) ปฐมนิเทศประสบการณ์ (3) เผชิญประสบการณ์ (4) รายงานความก้าวหน้าเผชิญประสบการณ์ (5) รายงานผลการเผชิญประสบการณ์ (6) สรุปผลการเผชิญประสบการณ์ และ (7) ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2540: 10)

ขั้นที่ 1 ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ โดยให้ผู้รับการอบรมทำแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ เพื่อศึกษาประสบการณ์เดิมของผู้รับการอบรมก่อนเผชิญประสบการณ์

ขั้นที่ 2 ปฐมนิเทศประสบการณ์ ในการปฐมนิเทศประสบการณ์วิทยากรเป็นผู้ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม เสนอประสบการณ์ที่คาดหวัง เสนอสถานการณ์ จากอธิบายภารกิจ และงาน ชี้แนะแหล่งความรู้ สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และระบุผลที่คาดหวังให้เกิดขึ้นกับผู้รับการอบรม

ขั้นที่ 3 เผชิญประสบการณ์ (Coping) เป็นการเข้าสู่กระบวนการเผชิญประสบการณ์ด้วยการดำเนินการตามขั้นตอนหลักของการเผชิญ (Coping) ผจญ (Interact) และเผด็จ (Wrap-up) จนกระทั่งเกิดประสบการณ์สมบูรณ์ขึ้น

ขั้นที่ 4 รายงานความก้าวหน้าเผชิญประสบการณ์ เมื่อผู้รับการอบรมได้เผชิญประสบการณ์และประกอบกิจกรรมแต่ละภารกิจและงานแล้ว ผู้รับการอบรมรายงานภารกิจและงานที่ทำว่า ได้มีการดำเนินการในขั้นตอนใด และมีปัญหาหรืออุปสรรคในขณะปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

ขั้นที่ 5 รายงานผลการเผชิญประสบการณ์ เมื่อผู้รับการอบรมได้เผชิญประสบการณ์แล้ว ผู้รับการอบรมรายงานผลการปฏิบัติงาน และแสดงผลงาน

ขั้นที่ 6 สรุปผลการเผชิญประสบการณ์ ผู้รับการอบรมและวิทยากรช่วยขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์

ขั้นที่ 7 ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ โดยให้ผู้รับการอบรมทำแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ เป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของการอบรม

โดยสรุป ในการวิจัยครั้งนี้ ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ใช้ขั้นตอนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน คือ (1) ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ (2) ปฐมนิเทศประสบการณ์ (3) เผชิญประสบการณ์ (4) รายงานความก้าวหน้าเผชิญ

ประสบการณ์ (5) รายงานผลการเผชิญประสบการณ์ (6) สรุปผลการเผชิญประสบการณ์ และ (7) ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์

1.6 วิธีการให้ประสบการณ์ในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

วิธีการให้ประสบการณ์ในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์มีหลากหลาย ได้แก่ กลุ่มสัมพันธ์ แบบทดลอง สถานการณ์จำลอง กิจกรรมกลุ่ม และการฝึกปฏิบัติ ในที่นี้ใช้การให้ประสบการณ์ คือการฝึกอบรมแบบกิจกรรมกลุ่ม และการฝึกอบรมด้วยวิธีการฝึกปฏิบัติ

1.6.1 การฝึกอบรมแบบกิจกรรมกลุ่ม

1) ความหมายของการฝึกอบรมแบบกิจกรรมกลุ่ม หมายถึง การจัดการฝึกอบรมที่เปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมได้ประกอบกิจกรรมร่วมกัน โดยเน้นการฝึกอบรมที่ยึดผู้รับการอบรมเป็นศูนย์กลาง (วาสนา ทวีกุลทรัพย์ 2540 : 60)

2) ความสำคัญของการฝึกอบรมแบบกิจกรรมกลุ่ม ช่วยให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ สร้างบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้ ผู้รับการอบรมเรียนรู้ทำงานกลุ่ม มีโอกาสแสดงความคิดเห็น รู้จักตัดสินใจอย่างมีเหตุผลมากขึ้น และมีระเบียบวินัยในตนเองมากขึ้น
วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2540 : 60)

3) หลักการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมแบบกิจกรรมกลุ่ม ควรเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมอย่างทั่วถึง และมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เน้นผู้รับการอบรมเป็นศูนย์กลางที่มีลักษณะ ดังนี้ วัฒนา ระวังบุทช์ (2542 : 94)

(1) ส่งเสริมให้ผู้รับการอบรมให้ค้นพบ และสร้างความรู้ด้วยตนเองโดยค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งต่างๆ ทำความเข้าใจ สร้างความหมาย และสร้างข้อความให้แก่ตนเอง ค้นพบข้อความความรู้ด้วยตนเอง

(2) ส่งเสริมให้ผู้รับการอบรมคิด ทำ และกล้าแสดงออก เพื่อแก้ปัญหา หรือสร้างผลงาน

(3) ส่งเสริมให้ผู้รับการอบรมเรียนรู้ และปฏิบัติอย่างมีขั้นตอน หรือกระบวนการ

(4) ส่งเสริมให้ผู้รับการอบรม มีผลงานจากการปฏิบัติ

(5) ส่งเสริมให้ผู้รับการอบรมมีส่วนร่วมในการประเมินตนเองและเพื่อน

(6) ส่งเสริมให้ผู้รับการอบรม ได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์

โดยสรุป การฝึกอบรมแบบกิจกรรมกลุ่ม เป็นการฝึกอบรมที่ยึดผู้รับการอบรมเป็นศูนย์กลาง เปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมประกอบกิจกรรมร่วมกัน มีความสำคัญช่วยผู้รับการอบรมมีโอกาสแสดงความคิดเห็น และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่องาน

ที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน ส่งเสริมให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตามความสนใจ และถนัด

1.6.2 การฝึกอบรมด้วยวิธีการฝึกปฏิบัติ

1) ความหมายของการฝึกอบรมด้วยวิธีการฝึกปฏิบัติ หมายถึง การจัดกิจกรรมการฝึกอบรม ฝึกหัดทักษะให้กับผู้รับการอบรมที่ทำงานไม่เป็น และฝึกฝนทักษะผู้รับการอบรมที่ทำงานเป็นแล้วให้เกิดความชำนาญยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการให้ประสบการณ์ตรงกับผู้รับการอบรมที่มุ่งให้เกิดการผสมผสานระหว่างภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ (กรมวิชาการ 2527 : 1)

2) ความสำคัญของการฝึกอบรมด้วยวิธีการฝึกปฏิบัติ ช่วยกระตุ้นให้ผู้รับการอบรมมีใจอยากเรียนรู้ ฝึกฝน และปฏิบัติตามความรู้ความเข้าใจให้เกิดทักษะในการทำงานนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ช่วยส่งเสริมให้ผู้รับการอบรมเกิดความศรัทธาเริ่ม และพัฒนานิสัยการทำงานให้มีเจตคติที่ดี มั่นใจต่องานที่ปฏิบัติ และมองเห็นปัญหาได้อย่างถูกต้อง (กรมวิชาการ 2527: 1)

3) รูปแบบของการฝึกอบรมด้วยวิธีการฝึกปฏิบัติ มี 3 รูปแบบ ได้แก่ ฝึกอบรมทฤษฎีก่อนปฏิบัติ ฝึกอบรมปฏิบัติก่อนทฤษฎี และฝึกอบรมทฤษฎีและปฏิบัติพร้อม ๆ กัน นวลจิตต์ เขาวีรติพงศ์ (2544 : 210-211)

(1) ฝึกอบรมทฤษฎีก่อนปฏิบัติ มีลักษณะ ดังนี้

ก. เนื้อหาของงานมีลักษณะซับซ้อน ผู้รับการอบรมจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในพื้นฐาน ความเป็นเหตุผลซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเข้าใจเพื่อนำไปสู่การฝึกอบรมงานปฏิบัติให้ผลดี

ข. ลักษณะของเนื้อหาการฝึกอบรมภาคทฤษฎีสามารถแยกออกจากส่วนที่เป็นเนื้อหาภาคปฏิบัติได้ชัดเจน

ค. วิทยากรต้องการให้ผู้รับการอบรมเรียนรู้ผลงานปฏิบัติเพื่อยืนยันความรู้ทางทฤษฎี

ง. งานปฏิบัติที่ผู้รับการอบรมต้องการเป็นเรื่องใหม่ที่ผู้รับการอบรมไม่เคยเรียนรู้มาก่อน หรืองานที่มีระดับความยากสูงกว่าความรู้ที่ผู้รับการอบรมมีอยู่เดิม

(2) ฝึกอบรมปฏิบัติก่อนทฤษฎี มีลักษณะดังนี้

ก. เนื้อหาของงานปฏิบัติมีลักษณะไม่ซับซ้อนหรือเป็นงานปฏิบัติที่ผู้รับการอบรมเคยมีประสบการณ์มาบ้างแล้ว

ข. วิทยากรต้องการให้ผู้รับการอบรมได้ค้นพบความรู้โดยการให้ผู้รับการอบรมได้ลงมือปฏิบัติงานด้วยตนเองก่อน แล้วจึงเชื่อมโยงให้เกิดความรู้ ความเข้าใจทางทฤษฎีได้ชัดเจนภายหลัง

ค. วิทยากรต้องการให้ผู้รับการอบรมแสดงฝีมือ ผลงาน หรือความคิดสร้างสรรค์ของตนเองอย่างมีอิสระเต็มที่ก่อนที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาความรู้จากวิทยากร

(3) ฝึกอบรมทฤษฎีและปฏิบัติพร้อม ๆ กัน มีลักษณะดังนี้

ก. หลักสูตรที่ต้องการอบรมมีลักษณะเนื้อหาทฤษฎี และปฏิบัติไม่สามารถแยกออกจากกันอย่างชัดเจน

ข. เนื้อหางานปฏิบัติมีความซับซ้อน ไม่สามารถแยกงานปฏิบัติเป็นงานย่อย ๆ ได้ชัดเจน หรืองานที่ต้องใช้เวลาทำอย่างต่อเนื่องจนวิทยากรไม่สามารถสาธิตการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบได้ หรือเป็นงานที่ต้องใช้วัสดุฝึกจำนวนมาก มีจำกัด ราคาแพง และเป็นวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ

ค. ผู้รับการอบรมมีพื้นฐานความรู้ทฤษฎีงานปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ มาบ้างแล้ว แต่ยังไม่สามารถลงมือปฏิบัติงานได้

ง. มีลักษณะของการอบรม การทำงานภายในกลุ่มย่อย เป็นงานเฉพาะกิจที่วิทยากรและผู้รับการอบรมได้รับรู้ลักษณะงานหรือปัญหาในเวลาเดียวกัน ต้องช่วยกันทำงานหรือแก้ปัญหาหนึ่งไปพร้อม ๆ กัน

4) วิธีการฝึกอบรมด้วยวิธีการฝึกปฏิบัติ วิทยากรต้องเตรียมตัวให้แน่นอนว่าสิ่งจำเป็นที่จะอบรมให้ผู้รับการอบรมมีอะไรบ้าง มีการบรรยายอย่างสั้น ๆ ติดตามด้วยวิธีการสาธิตหรือตัวอย่าง ผู้รับการอบรมร่วมถามคำถาม ความพยายามให้ผู้รับการอบรมทำด้วยตนเอง และสังเกตทักษะอื่นของเพื่อน ๆ ปฏิบัติซ้ำภายใต้คำแนะนำจนเกิดความชำนาญ วิทยากรควรอธิบายชี้แนะตลอดช่วงปฏิบัติถึงสิ่งที่ผู้รับการอบรมต้องทำ วีระ ไทยพานิช (2529 : 20)

กรมวิชาการ (2527 : 1-3) ได้กำหนดวิธีการฝึกอบรมด้วยการฝึกปฏิบัติไว้ดังนี้ (1) จัดเตรียมสื่อการฝึกอบรมให้พร้อม (2) วิทยากรให้ความรู้ และทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติ และ (3) สังเกตพฤติกรรมของผู้รับการอบรม เช่น ความสนใจ ความร่วมมือ ความรับผิดชอบในการทำงาน และการแสดงความคิดเห็น

โดยสรุป การฝึกอบรมด้วยการฝึกปฏิบัติเป็นการอบรมฝึกหัดทักษะผู้รับการอบรมที่ยังทำงานไม่เป็น และฝึกฝนทักษะผู้รับการอบรมที่ทำงานเป็นให้มีความชำนาญยิ่งขึ้น โดยการกระทำซ้ำๆ ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อลงมือกระทำจริง และเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงมีความสำคัญช่วยกระตุ้นให้ผู้รับการอบรมอยากเรียนรู้ เกิดทักษะในการทำงาน และส่งเสริมผู้รับการอบรม

เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ข้อดีของการอบรมด้วยวิธีการฝึกปฏิบัติ ผู้รับการอบรมได้รับความรู้จากการปฏิบัติจริง มีโอกาสพบปัญหาแล้วรู้จักคิดแก้ปัญหา มีความเพลิดเพลิน และมีประสบการณ์ตรงขณะปฏิบัติ ส่วนข้อจำกัดของการฝึกอบรมด้วยวิธีการฝึกปฏิบัติต้องกำหนดจุดมุ่งหมาย และมีเนื้อหาสาระที่เหมาะสมกับวิธีการฝึกปฏิบัติรูปแบบการฝึกอบรมด้วยวิธีการฝึกปฏิบัติ ในที่นี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบฝึกอบรมทฤษฎีก่อนปฏิบัติ วิธีการอบรมด้วยวิธีการฝึกปฏิบัติ วิทยากรต้องเตรียมสิ่งที่จำเป็นในการอบรมอย่างดี พยายามให้ผู้รับการอบรมทำด้วยตนเอง และสังเกตทักษะอื่น ๆ ของเพื่อน และวิทยากรคอยช่วยเหลือชี้แนะแนวทางการเรียนรู้ในช่วงฝึกปฏิบัติ

1.7 ระบบการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ระบบการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ครอบคลุม (1) องค์ประกอบการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (2) ประเภทประสบการณ์ และ (3) เครื่องมือเผชิญประสบการณ์

1.7.1 องค์ประกอบของการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ได้แก่

- 1) สถานการณ์/ฉาก
- 2) วิทยาการในชุมชน
- 3) แหล่งวิทยาการ
- 4) เนื้อหาสาระ
- 5) สื่อ
- 6) เครื่องมือ/สิ่งอำนวยความสะดวก

1.7.2 ประเภทประสบการณ์

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2542: 6-7) ได้แบ่งประเภทประสบการณ์แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ (1) ประสบการณ์ตรง (2) ประสบการณ์อ้อม และ (3) ประสบการณ์ทางญาณตรรสนะ

1) *ประสบการณ์ตรง* หมายถึงประสบการณ์ที่เราได้ประสบด้วยตนเอง ทำให้แยกเรื่องต่างๆ ออกเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ซึ่งสามารถพบเห็นและต้องได้และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความนึกคิดด้านจิตใจ ในส่วนที่เกี่ยวกับธรรมชาติพบว่ามั้งเรื่องที่เป็นธรรมชาติโดยตรง และเรื่องที่คนยื่นมือเข้าไปคัดแปลงแปรเปลี่ยนปรากฏการณ์ตามธรรมชาติมาใช้ให้เป็นประโยชน์ ในส่วนที่เกี่ยวกับอารมณ์และความนึกคิดจำแนกออกเป็นด้านสวยงาม (สุนทรียภาพ) ด้านความดีงาม(จริยภาพ) และด้านการคิดค้นให้ได้มาซึ่งความรู้ใหม่(ปรัชญา) เป็นต้น

2) *ประสบการณ์อ้อม* หมายถึง ประสบการณ์ที่เราได้รับจากการบอกเล่าของผู้อื่น เช่น การเล่าเรียนที่วิทยาการพูดให้ฟังหรือการอ่านหนังสือตำราที่มีผู้เขียนไว้แล้ว

3) *ประสบการณ์ทางยุทธศาสตร์* หมายถึง ประสบการณ์ที่เราได้รับเองในลักษณะการเผชิญ ทำให้เรามีความรู้หรือความเชื่อในเรื่องใดด้วยตนเอง โดยที่ตนเองไม่เคยมีประสบการณ์ตรงหรือไม่มีใครพูดให้ฟัง เขียนให้อ่านหรือนำมาสอน เช่น การสังสรรค์ใจ การประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่างๆ ขึ้นมาได้เอง เป็นต้น

1.7.3 เครื่องมือเผชิญประสบการณ์ ได้แก่ (1) ชุดประสบการณ์ (Experience packages) (2) ฐานความรู้ (Knowledge Base – KB) และ (3) สิ่งอำนวยความสะดวก (Learning Facilities) ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2545:151)

1) ชุดประสบการณ์ (Experience packages)

- (1) ประมวลสาระ (Module)
- (2) แนวการศึกษา (Study Guide)
- (3) แผนกิจกรรม (Course Bulletin)

2) ฐานความรู้ (Knowledge Base – KB)

- (1) สื่อสิ่งพิมพ์
- (2) AV
- (3) CAI

3) สิ่งอำนวยความสะดวก (Learning Facilities)

- (1) ห้องสมุด
- (2) ห้อง LAB
- (3) Internet

โดยสรุป ระบบการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ครอบคลุม

(1) องค์ประกอบของการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เช่น สถานการณ์ แหล่งวิทยาการ เนื้อหาสาระ สื่อการฝึกอบรม ประสบการณ์ทางยุทธศาสตร์ (2) ประเภทประสบการณ์แบ่งออกเป็นประสบการณ์ตรง ประสบการณ์อ้อม ประสบการณ์ทางยุทธศาสตร์ และ (3) เครื่องมือเผชิญประสบการณ์ ได้แก่ ชุดประสบการณ์ ฐานความรู้ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.8 การจัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

1.8.1 ความหมายของการจัดสภาพแวดล้อมในการอบรม

การจัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม หมายถึง การจัดสร้าง จัดหา การปรับปรุง การปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จิตภาพ และสังคม ในกระบวนการพัฒนาพฤติกรรมของผู้รับการอบรม เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีคุณสมบัติทั้งด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัยตามที่หลักสูตรกำหนด (ไชยยศ เรื่องสุวรรณ และปรีชา วิหคโต 2541: 231)

การจัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ หมายถึง การจัดเตรียมบริบท / สถานการณ์เป็นสิ่งสำคัญ วิทยากรจะต้องจัดเตรียมสถานที่ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบริบท ซึ่งเป็นแหล่งให้ผู้รับการอบรมได้เผชิญประสบการณ์ (วาสนา ทวีกุลทรัพย์ 2541: 231)

โดยสรุป การจัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เป็นการ จัดสร้าง จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับการอบรม เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้เผชิญประสบการณ์จากแหล่งเรียนรู้ที่จัดเตรียมไว้ให้

1.8.2 ความสำคัญของการจัดสภาพแวดล้อมในการอบรม

ความสำคัญของการจัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม ช่วยสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่อการจัดการฝึกอบรม จูงใจให้ผู้รับการอบรมใฝ่หาการเรียนรู้เกิดความอยากเรียนอยากรู้ และเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ไชยยศ เรืองสุวรรณ และปรีชา วิหคโต 2541: 246-248)

โดยสรุป การจัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมมีความสำคัญในฐานะเป็นแหล่งเรียนรู้ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการอบรมทำให้ผู้รับการอบรมมีความสนใจอยากเรียนรู้มากขึ้น

1.8.3 ประเภทของการจัดสภาพแวดล้อมในการอบรม

การจัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม จำแนกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

(1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (2) สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ และ (3) สภาพแวดล้อมทางสังคม (ไชยยศ เรืองสุวรรณ และปรีชา วิหคโต 2541: 249)

1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สภาพของสิ่งแวดล้อมที่จัดขึ้นเพื่อสนองวัตถุประสงค์หนึ่งของการอบรม และเพื่อส่งเสริมสุขภาพอนามัยของผู้รับการอบรม

2) สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ หมายถึง สภาพของสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดความรู้สึกลบหรือทางลบจากสิ่งที่เป็นวัตถุ หรืออาจเป็นบุคคลก็ได้

3) สภาพแวดล้อมทางสังคม หมายถึง สภาพของสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

โดยสรุป ประเภทของการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา มี 3 ประเภท ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางจิตภาพ และทางสังคม

1.8.4 หลักการจัดสภาพแวดล้อมในการอบรม

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลักการจัดสภาพแวดล้อมในการอบรม ในการวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมการจัดสภาพแวดล้อมในห้องอบรม และการจัดสภาพแวดล้อมในสถานปฏิบัติการ

1) การจัดสภาพแวดล้อมในห้องอบรม มีดังนี้ (ไชยยศ เรื่องสุวรรณ และ
ปรีชา วิหคโต 2541: 267-268)

(1) สภาพห้องอบรมควรจัดวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ภายในห้องอบรมให้
ถูกหลักวิชา โดยเฉพาะควรจัดสภาพแวดล้อมในห้องอบรมโดยอิงทฤษฎีทางจิตวิทยาเกี่ยวกับการ
เรียนรู้ของผู้รับการอบรม เช่น ห้องอบรมไม่ควรมีเสียงรบกวน มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ อากาศ
ถ่ายเทได้สะดวกภายในห้องอบรมควรตกแต่งให้สวยงาม มีโต๊ะม้านั่งอย่างเพียงพอ และมีขนาดที่
เหมาะสมกับผู้รับการอบรม

(2) แบบเรียน บทเรียนหรือสื่อควรมีปริมาณให้พอเพียงและ
เหมาะสมกับวัย กับระดับความรู้ ความสนใจ และความต้องการของผู้รับการอบรม

(3) อุปกรณ์การศึกษาหรือสื่อการอบรม ควรจัดให้มีปริมาณเพียงพอ
เหมาะสม ทันสมัย และถูกต้อง

(4) กิจกรรมการอบรม ควรจัดให้ผู้รับการอบรมได้มีส่วนร่วมในการ
ประกอบกิจกรรม ให้ผู้รับการอบรมได้รับความรู้สึกในความสำเร็จ และได้รับการเสริมแรงทันที

(5) สภาพห้องอบรมควรสะอาด จัดอุปกรณ์ต่างๆ อย่างมีระเบียบ
จัดให้มีที่ว่างส่วนบุคคล และจัดสภาพห้องอบรมให้ผู้รับการอบรมไม่รู้สึกอึดอัด

(ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2543: 755-757) กล่าวว่า การจัดสภาพแวดล้อมใน
ห้องอบรมควรสร้างศูนย์ความสนใจในห้องอบรมหรือมุมวิชาการ ซึ่งนิยมจัดไว้ตามมุมห้องหรือ
ตรงกลางผนังห้อง มีกล่องเก็บชุดการฝึกอบรมวิชาต่างๆ ไว้เพื่อสะดวกต่อการวิทยากรและผู้รับการ
อบรมจะนำไปใช้ และมีกระดานนิเทศเพื่อระดับผลงานของผู้รับการอบรม ซึ่งจะนำความภาคภูมิใจ
ให้ผู้รับการอบรมเองและเป็นการส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

2) การจัดสภาพแวดล้อมในสถานปฏิบัติการ มีดังนี้ (ไชยยศ เรื่องสุวรรณ
และปรีชา วิหคโต 2541: 272-273)

(1) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานปฏิบัติการ ควรคำนึงถึงความ
ปลอดภัย ความสะอาด และความเป็นระเบียบ

(2) ผู้อบรมควรดูแลผู้รับการอบรมอย่างใกล้ชิดและตลอดเวลาขณะที่ฝึก
ปฏิบัติ

โดยสรุป หลักการจัดสภาพแวดล้อมในการอบรม ครอบคลุมการจัด
สภาพแวดล้อมในห้องอบรม และการจัดสภาพแวดล้อมในสถานปฏิบัติการ

1.9 ผลกระทบของวิธีการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2540 : 4) ได้กล่าวถึงผลกระทบของวิธีการฝึกอบรมแบบอิง

ประสบการณ์ มีดังนี้ คือ

1.9.1 ทำให้ผู้รับการอบรมได้รับประสบการณ์ที่สามารถนำไปใช้ในการดำเนินชีวิต และการทำงานโดยมุ่งให้ “ทำได้” มากกว่า “มุ่งให้รู้” แต่ไม่มีเป้าหมายเด่นชัดว่าจะนำความรู้ไปทำ อะไร

1.9.2 เป็นการเลียนแบบระบบธรรมชาติของชีวิตจริง เมื่อมีปัญหาคือต้องประสบ ผู้รับการอบรมก็จะขนขวายหาความรู้จากแหล่งต่างๆ มาใช้ในการแก้ปัญหา ทำให้ได้กระบวนการ ในการทำงานที่สามารถนำคิดตัวไปใช้ได้

1.9.3 สร้างคุณลักษณะที่สำคัญในการเป็นสมาชิกสังคมโลก คือ ทำเป็น แก้ปัญหา เป็น มีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้จักเสาะแสวงหาความรู้ รู้จักตัดสินใจ และการทำงานเป็นกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะทำให้คิดและทำอย่าง “มืออาชีพ”

1.9.4 บทบาทวิทยากรและผู้รับการอบรมจะเปลี่ยนไป คือ

1) ผู้รับการอบรมจะต้องมีความรับผิดชอบในการเสาะแสวงหาความรู้มาใช้ ในการเผชิญประสบการณ์จากผู้รู้และแหล่งความรู้ต่างๆ

2) วิทยากรจะทำหน้าที่เกื้อหนุนเอื้ออำนวยความสะดวกในการอบรมเป็นผู้ประสานงานให้กำลังใจให้คำปรึกษาให้ข้อมูลตามที่ผู้รับการอบรมขอร้อง และทำหน้าที่ประเมิน การเรียนรู้จากประสบการณ์ที่กำหนดให้ผู้รับการอบรมเผชิญ

1.9.5 ระบบการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ จะเป็นระบบการฝึกอบรมที่เป็น สากลและเป็นระบบแห่งอนาคต

โดยสรุป วิธีการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ส่งผลต่อผู้รับการอบรม ดังนี้ ผู้รับการอบรมได้รับประสบการณ์ (2) เป็นการเลียนแบบระบบธรรมชาติของชีวิตจริง (3) สร้าง คุณลักษณะที่สำคัญ (4) บทบาทวิทยากรที่เป็นผู้ให้การอบรมเปลี่ยนไป และ(5) เป็นระบบการ ฝึกอบรมที่เป็นสากล และเป็นระบบแห่งอนาคต

2. ชุดฝึกอบรม

ชุดฝึกอบรมเป็นสื่อประสมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ผู้รับการอบรม ใ้อบรมด้วยตนเอง ซึ่งวรรณกรรมที่เกี่ยวกับชุดฝึกอบรม หลักการและวิธีการใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่ครอบคลุม

- (1) ความหมายของชุดฝึกอบรม (2) ความสำคัญของชุดฝึกอบรม (3) องค์ประกอบของชุดฝึกอบรม
- (4) ประเภทของชุดฝึกอบรม และ(5) ขั้นตอนการผลิตชุดฝึกอบรมแผนจุฬา

2.1 ความหมายของชุดฝึกอบรม

ชัยขงค์ พรหมวงค์ (2533:117 - 118) กล่าวว่า ชุดฝึกอบรมหรือชุดอบรม ตรงกับภาษาอังกฤษ Instructional Package เป็นสื่อประสมประเภทหนึ่ง ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเฉพาะเรื่องทีฝึกอบรมชุด ฝึกอบรม ได้จากระบบการผลิต และการนำสื่อการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับหลักสูตร หน่วย หัวเรื่อง และวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการอบรมให้มีประสิทธิภาพ

2.2 ความสำคัญของชุดฝึกอบรม

ความสำคัญของชุดฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นชุดฝึกอบรมประเภทใด ย่อมมีคุณค่าต่อการเพิ่มคุณภาพในการอบรม หากได้มีระบบการผลิตที่มีการทดสอบประสิทธิภาพแล้ว ชัยขงค์ พรหมวงค์ (2523: 117) ได้สรุปคุณค่าของชุดการฝึกอบรมไว้ดังนี้

2.2.1 ช่วยให้อาจารย์ถ่ายทอดเนื้อหาประสบการณ์ที่ยากและมีความเป็นนามธรรมสูง

2.2.2 ช่วยเร้าความสนใจของผู้รับการอบรม เพราะชุดฝึกอบรมจะเปิด โอกาสให้ผู้รับการอบรมได้มีการร่วมกิจกรรมการอบรม และได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง

2.2.3 เปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมได้อภิปรายแสดงความคิดเห็น ฝึกการตัดสินใจ และแสวงหาความรู้เพิ่มเติมให้กับตนเอง

2.2.4 ช่วยสร้างความพร้อมและความมั่นใจแก่อาจารย์ เพราะชุดฝึกอบรมผลิตและเก็บไว้เป็นหมวดหมู่ มีคู่มืออาจารย์ ช่วยให้วิทยากรเกิดความสะดวกในการนำไปใช้

2.2.5 ทำให้บรรยากาศการเรียนรู้ของผู้รับการอบรมอิสระจากอารมณ์ของวิทยากร ทั้งนี้เพราะชุดฝึกอบรมสามารถให้ผู้รับการอบรมศึกษาได้ด้วยตนเอง ผู้รับการอบรมจะถามวิทยากรเฉพาะเนื้อหาบางส่วนที่พบว่ามีปัญหา เมื่อนำไปปรึกษาวิทยากร วิทยากรก็เพียงให้คำแนะนำจึงทำให้อารมณ์ของวิทยากรเป็นปกติ ไม่หงุดหงิดขณะทำการฝึกอบรม

2.2.6 ทำให้กิจกรรมการฝึกอบรมเป็นอิสระจากบุคลิกภาพของวิทยากร ทั้งนี้เพราะชุดฝึกอบรมทำหน้าที่ถ่ายทอดเนื้อหาความรู้แทนวิทยากร แม้วิทยากรจะอบรมไม่เก่ง แต่ผู้รับการอบรมก็สามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะชุดฝึกอบรมได้ผ่านการทดลองใช้แก้ไขปรับปรุงจนมีประสิทธิภาพ

2.2.7 ในกรณีที่วิทยากรขาดหรือลา มาทำการอบรมไม่ได้ วิทยากรผู้อื่นสามารถนำชุดฝึกอบรมมาอบรมแทนได้โดยวิทยากรแทนไม่ต้องเตรียมเนื้อหา สื่ออุปกรณ์ การวัดผล เพราะสิ่งเหล่านี้มีอยู่ในชุดฝึกอบรมอย่างครบครัน วิทยากรก็หมดความกังวล ไม่ต้องเตรียมตัวมากนัก

โดยสรุปแล้ว ชุดฝึกอบรมมีความสำคัญ คือ ช่วยให้วิทยากรถ่ายทอดเนื้อหา ประสบการณ์ที่ยากและมีความเป็นนามธรรมสูง ช่วยสร้างความสนใจของผู้รับการอบรม เปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมได้แสดงความคิดเห็น และแสวงหาความรู้ให้กับตนเอง ช่วยสร้างความพร้อม และความมั่นใจแก่ผู้รับการอบรม และทำให้บรรยากาศการเรียนรู้ของผู้รับการอบรมเป็นอิสระจาก วิทยากร

2.3 องค์ประกอบของชุดฝึกอบรม

ชัยขงค์ พรหมวงศ์และคณะ(2520:105) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของชุดฝึกอบรม ว่ามีองค์ประกอบ 4 ส่วน คือ (1) คู่มือวิทยากรและแบบฝึกปฏิบัติ (2) คำสั่งหรือการมอบหมายงาน (3) เนื้อหาสาระ และ (4) การประเมิน

2.3.1 คู่มือและแบบฝึกปฏิบัติสำหรับวิทยากร ผู้ใช้ชุดฝึกอบรมสำหรับผู้รับการ อบรมที่ต้องฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรม

2.3.2 คำสั่งหรือการมอบหมายงานเพื่อกำหนดแนวทางการอบรมให้ผู้รับการอบรม

2.3.3 เนื้อหาสาระ อยู่ในรูปสื่อการอบรม แบบประเมิน และกิจกรรมการฝึกอบรม แบบกลุ่มและรายบุคคล ซึ่งกำหนดไว้ตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

2.3.4 การประเมิน เป็นการประเมินผลของกระบวนการ ได้แก่ แบบฝึกหัด รายงาน การค้นคว้า ผลของการเรียนรู้ในรูปของแบบทดสอบ ส่วนประกอบทั้งหมดจะอยู่ในซองหรือกล่อง โดยจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกต่อการใช้

โดยสรุปแล้ว องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมมีส่วนที่สำคัญอยู่ 4 ส่วน คือ

(1) คู่มือและแบบฝึกปฏิบัติสำหรับวิทยากร (2) คำสั่งหรือการมอบหมายงาน (3) เนื้อหาสาระและ สื่อการฝึกอบรม และ (4) การประเมิน

2.4 ประเภทของชุดฝึกอบรม

ชุดฝึกอบรมมีหลายประเภท ชัยขงค์ พรหมวงศ์ (2536:114) ได้จำแนกประเภท ของชุดฝึกอบรมไว้ 4 ประเภท คือ (1) ชุดฝึกอบรมประกอบการบรรยาย (2) ชุดฝึกอบรมแบบกลุ่ม กิจกรรม (3) ชุดฝึกอบรมแบบเอกัตภาพ และ (4) ชุดฝึกอบรมทางไกล

2.4.1 ชุดฝึกอบรมประกอบการบรรยาย เป็นชุดฝึกอบรมที่ช่วยขยายเนื้อหาสาระ การฝึกอบรมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ช่วยทำให้วิทยากรพูดน้อยลงโดยใช้สื่อทำหน้าที่แทน ชุดฝึกอบรม แบบบรรยาย นิยมใช้กับการฝึกอบรม และมีความสำคัญในการถ่ายทอดความรู้สู่ผู้รับการอบรม

2.4.2 ชุดฝึกอบรมแบบกลุ่มกิจกรรม ที่มุ่งเน้นให้ผู้รับการอบรมได้ประกอบ กิจกรรมกลุ่ม

2.4.3 ชุดฝึกอบรมแบบเอกัตภาพ หรือชุดฝึกอบรมรายบุคคล เป็นชุดฝึกอบรม

ที่ผู้รับการอบรมสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง

2.4.4 ชุดฝึกอบรมทางไกล เป็นชุดฝึกอบรมที่ผู้รับการอบรมและวิทยากรอยู่ต่างถิ่นต่างเวลากันมุ่งอบรมให้ผู้รับการอบรมด้วยตนเอง

โดยสรุป ชุดฝึกอบรมจัดแบ่งได้ตามคุณลักษณะการใช้ ได้แก่ ชุดฝึกอบรมที่วิทยากรใช้ประกอบการบรรยาย เรียกว่า ชุดฝึกอบรมประกอบการบรรยาย ชุดฝึกอบรมที่เน้นกิจกรรมกลุ่ม เรียกว่าชุดฝึกอบรมแบบกลุ่มกิจกรรม ชุดฝึกอบรมที่ผู้รับการอบรมศึกษาด้วยตนเอง เรียกว่าชุดฝึกอบรมแบบรายบุคคล หรือชุดฝึกอบรมแบบเอกัตภาพ และชุดฝึกอบรมทางไกล เช่น ชุดฝึกอบรมที่ผู้รับการอบรมและวิทยากรอยู่ต่างถิ่น ต่างเวลากัน มุ่งฝึกอบรมด้วยตนเอง

2.5 ขั้นตอนการผลิตชุดฝึกอบรมแผนจุฬา

ขั้นตอนการผลิตชุดฝึกอบรมแผนจุฬา ได้พัฒนาขึ้น โดยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์ เมื่อปี พ.ศ. 2516 เป็นนวัตกรรมการศึกษาที่ใช้ได้ทั้งในระบบการศึกษาแบบปิด และระบบการศึกษาแบบเปิด การฝึกอบรมแผนจุฬาคำนี้ถึงความแตกต่างของผู้รับการอบรมเป็นสำคัญ และต้องมีเครื่องมือช่วยให้ผู้รับการอบรมเกิดการเรียนรู้

ขั้นตอนการผลิตชุดฝึกอบรมแผนจุฬา มี 10 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้ (1) การกำหนดประสบการณ์ (2) การกำหนดหน่วยการฝึกอบรม (3) การกำหนดหัวเรื่อง (4) การกำหนดมโนทัศน์และหลักการ (5) การกำหนดวัตถุประสงค์ (6) การกำหนดกิจกรรมการอบรม (7) การกำหนดการประเมิน (8) การกำหนดสื่อการอบรม (9) การหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม และ (10) การใช้ชุดฝึกอบรม (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2520:48-52)

ขั้นที่ 1 การกำหนดประสบการณ์ เป็นการกำหนดหมวดหมู่เนื้อหาประสบการณ์ อาจกำหนดเป็นหมวดวิชาหรือบูรณาการเป็นแบบสหวิทยาการตามที่เหมาะสม อย่างไรก็ตามในการกำหนดที่จะมาผลิตชุดฝึกอบรม มีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง ดังนี้ (1) วิชาที่มีเนื้อหา และประสบการณ์ที่มีลักษณะซับซ้อนและมีความเป็นนามธรรมสูง หากถ่ายทอดเนื้อหาประสบการณ์ในรูปชุดฝึกอบรมจะช่วยให้ผู้รับการอบรมเรียนรู้ได้ดีขึ้น และ (2) วิชาที่อบรมไม่มีความชำนาญหรือขาดแคลนวิทยากร จะใช้ชุดฝึกอบรมทำหน้าที่อบรมแทนวิทยากรได้

ขั้นที่ 2 การกำหนดหน่วยการฝึกอบรม เป็นการแบ่งเนื้อหาวิชาการออกเป็นหน่วยการฝึกอบรม การกำหนดหน่วยการฝึกอบรมจากหลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรมของหลักสูตร มีแนวทางที่ต้องดำเนินการ ดังนี้ (1) ศึกษาคำอธิบายวิชาเพื่อดูเค้าโครงและขอบเขตของเนื้อหาสาระอย่างละเอียด (2) ศึกษาวัตถุประสงค์และเปรียบเทียบวัตถุประสงค์กับเนื้อหาได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ครอบคลุมเนื้อหาหรือไม่ และ (3) แบ่งเนื้อหาโดยพิจารณาจากคำอธิบายรายวิชา

หรือแผนการฝึกอบรมของหลักสูตรสำหรับเนื้อหาในแผนการฝึกอบรมของหลักสูตร แม้จะแบ่งออกเป็นเนื้อหาย่อยแล้ว แต่ละเนื้อหาย่อยก็ยังมีขนาดใหญ่ที่ต้องแบ่งเนื้อหาย่อยลงไปอีก

ขั้นที่ 3 การกำหนดหัวเรื่อง เป็นการกำหนดหน่วยย่อยของหน่วยการฝึกอบรม การกำหนดหัวเรื่องมีแนวทางที่ต้องดำเนินการ ดังนี้ คือ การแบ่งหัวเรื่องและจำนวนหัวเรื่อง

(1) การแบ่งหัวเรื่องอาจแบ่งได้ตามแบบใดแบบหนึ่งต่อไปนี้เป็นหัวเรื่องแบบง่าย แบบตายตัว แบบยี่ระดับสติปัญญา และแบบบูรณาการ และ(2) จำนวนหัวเรื่อง การผลิตชุดฝึกอบรมแบบอิงเนื้อหาจะมีจำนวนหัวเรื่องตั้งแต่ 4 หัวเรื่องแต่ไม่เกิน 6 หัวเรื่อง

ขั้นที่ 4 การกำหนดมโนทัศน์และหลักการ ที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับหน่วยและหัวเรื่อง โดยสรุปแนวคิด สาระ และหลักเกณฑ์สำคัญไว้

ขั้นที่ 5 การกำหนดวัตถุประสงค์ ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับหัวเรื่อง และแนวคิด โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ทั่วไปก่อน แล้วจึงเขียนเป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ซึ่งต้องกำหนดเงื่อนไขหรือสภาวะการณ์พฤติกรรม และกำหนดมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ยอมรับไว้ทุกครั้ง

ขั้นที่ 6 การกำหนดกิจกรรมการฝึกอบรม ควรกำหนดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ซึ่งจะเป็นแนวทางการเลือกและการผลิตสื่อการอบรม กิจกรรมการฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมทุกอย่างที่ผู้รับการอบรมปฏิบัติ เช่น การผลิตแผ่นพับ การผลิตโปสเตอร์ ตอบคำถาม ฝึกปฏิบัติ การทำแบบฝึกหัด เป็นต้น ลักษณะของกิจกรรมควรมี ดังนี้

- (1) กิจกรรมที่กำหนดต้องสอดคล้องสัมพันธ์กับการวิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
- (2) กิจกรรมที่กำหนดนั้นผู้รับการอบรมสามารถปฏิบัติได้จริง โดยไม่ต้องให้วิทยากรมายุ่งเกี่ยว
- (3) กิจกรรมที่กำหนดขึ้นต้องมีน้ำหนักพฤติกรรมที่พึงประสงค์อยู่ในระดับสูงน่าพอใจ (4) กิจกรรมที่กำหนดขึ้นต้องกำหนดขั้นตอน กำหนดระยะเวลาในการทำให้ชัดเจน (5) มีระบบการแนะนำวิธีการประกอบกิจกรรมไว้เด่นชัด ผู้รับการอบรมสามารถเข้าใจได้เอง และ (6) กิจกรรมที่กำหนดควรมีลักษณะแตกต่างกัน คือ มีทั้งกิจกรรมที่ต้องใช้วัสดุอุปกรณ์ และกิจกรรมที่เป็นวิธีการ

ขั้นที่ 7 การกำหนดแบบประเมินผล เป็นการระบุแนวทางการประเมิน 2 ระดับ คือ

- (1) การประเมินพฤติกรรมต่อเนื่อง เป็นการประเมินพฤติกรรมย่อยหลายๆ พฤติกรรมเรียกว่า “กระบวนการ” ของผู้รับการอบรมจากการประกอบกิจกรรม และงานที่วิทยากรกำหนดไว้ใน การประเมินพฤติกรรมต่อเนื่องหรือการประเมินกระบวนการกิจกรรมที่วิทยากรกำหนดไว้ให้ผู้รับการอบรมทำต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์แต่ละหัวเรื่อง และระดับพฤติกรรมต้องวัดในระดับเดียวกันกับการประเมินจากการทดสอบหลังอบรม และ (2) การประเมินพฤติกรรมขั้นสุดท้าย เป็นการประเมินผลลัพธ์ของผู้รับการอบรม โดยพิจารณาจากการทดสอบหลังอบรม

ขั้นที่ 8 การกำหนดสื่อการฝึกอบรม วัสดุ อุปกรณ์และวิธีการที่วิทยากรใช้

ถือเป็นสื่อฝึกอบรมทั้งสิ้น เมื่อผลิตสื่อฝึกอบรมของแต่ละหัวเรื่องแล้วก็จัดสื่อการฝึกอบรมเหล่านั้นไว้เป็นหมวดหมู่ในกล่องที่เตรียมไว้ก่อนนำไปทดลองหาประสิทธิภาพ เรียกว่า “ชุดฝึกอบรม” การกำหนดสื่อฝึกอบรม มีสิ่งที่ต้องคำนึงถึง ดังนี้ คือ (1) สื่อฝึกอบรมต้องสอดคล้องกับหัวเรื่อง วัตถุประสงค์ โดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่กำหนดไว้ (2) เนื้อหาสาระในสื่อฝึกอบรมต้องเหมาะสมในแง่ความถูกต้อง ความยากง่าย และประโยชน์ที่ผู้รับการอบรมได้รับ (3) สื่อการฝึกอบรม ต้องชัดเจนในการเสนอเนื้อหาพิจารณาในแง่เทคนิค วิธีการ และการใช้ภาษาที่ทำให้ผู้รับการอบรมเข้าใจเนื้อหาได้ดี และ(4) สื่อฝึกอบรมต้องส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้รับการอบรม คือ การแสดงออกที่ดีของผู้รับการอบรมหลังใช้สื่อการฝึกอบรม (5) ความใช้ง่ายของสื่อ หมายถึง ความสะดวกที่จะนำสื่อมาใช้โดยพิจารณาในเรื่องความพร้อม ด้านผู้รับการอบรม วิทยากร สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก หากยุ่งยากเกินไปก็เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพที่จะนำมาใช้ในการฝึกอบรมได้ เพราะผู้รับการอบรมจะเป็นผู้ใช้เครื่องมือ

ขั้นที่ 9 การหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม การประกันว่าชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้น

มีประสิทธิภาพในการฝึกอบรม ผู้สร้างจำต้องกำหนดเกณฑ์ขึ้น โดยคำนึงถึงกระบวนการ และผลลัพธ์กำหนดตัวเลขเป็นร้อยละของคะแนนเฉลี่ยมีค่าเป็น E_1/E_2 (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2521: 10)

ขั้นที่ 10 การใช้ชุดฝึกอบรม ชุดฝึกอบรมที่ได้รับปรับปรุงและมีประสิทธิภาพ

ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ แล้วสามารถนำไปฝึกอบรมผู้รับการอบรมได้ตามประเภทของชุดฝึกอบรม และตามระดับการศึกษาโดยกำหนดขั้นตอน 5 ขั้นตอนคือ (1) ทำแบบทดสอบก่อนอบรมเพื่อพิจารณาพื้นความรู้เดิม (2) ช้่นนำเข้าสู่เรื่องที่อบรม (3) ชั้นประกอบกิจกรรมการอบรม (4) ชั้นสรุปการอบรม และ (5) ทำแบบทดสอบหลังอบรมเพื่อดูพฤติกรรมการอบรมที่เปลี่ยนไป ว่าผู้รับการอบรมมีการพัฒนาการมากขึ้นเพียงใด

โดยสรุปแล้วการผลิตชุดฝึกอบรม โดยใช้ระบบการฝึกอบรมแผนจุฬาประกอบด้วย 10 ขั้นตอน (1) การกำหนดประสบการณ์ (2) การกำหนดหน่วยการฝึกอบรม (3) การกำหนดหัวเรื่อง (4) การกำหนดมโนทัศน์และหลักการ (5) การกำหนดวัตถุประสงค์ (6) การกำหนดกิจกรรมการฝึกอบรม (7) การกำหนดการประเมินผล (8) การกำหนดสื่อการฝึกอบรม (9) การหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม และ (10) การใช้ชุดฝึกอบรม

3. ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เป็นชุดสื่อประสม ที่จัดเตรียมไว้สำหรับกำหนดแนวทางการเผชิญประสบการณ์เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้ทราบประสบการณ์หลัก ร่อง ภารกิจ รายละเอียดขั้นตอนที่กำหนดไว้ในแผนเผชิญประสบการณ์ ศาสตราจารย์ ดร.ชัยงค์ พรหมวงศ์ ได้พัฒนาชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2540 ที่สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นวิธีการฝึกอบรมเต็มรูปที่ต่อยอดจากวิธีการอบรมแบบศูนย์การฝึกอบรม เน้นการฝึกอบรมแบบกลุ่มตัวอย่างเดียว ผู้วิจัยได้ดำเนินการครอบคลุม (1) ความหมายของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (2) ความสำคัญของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (3) องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (4) ขั้นตอนการผลิตชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ และ (5) การใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

3.1 ความหมายของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เป็นชุดสื่อประสมที่จัดเตรียมไว้สำหรับกำหนดแนวทางการเผชิญประสบการณ์ เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้ทราบประสบการณ์หลัก ร่อง ภารกิจ และรายละเอียดขั้นตอนที่กำหนดไว้ในแผนเผชิญประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ข้อมูลประมวลสาระ และแหล่งความรู้ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้การเผชิญประสบการณ์สำเร็จลุล่วง ชัยงค์ พรหมวงศ์ (2541:224)

3.2 องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ประกอบด้วย คู่มือการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ สื่อการฝึกอบรม และคู่มือเผชิญประสบการณ์ (ชัยงค์ พรหมวงศ์ 2540:218)

3.2.1 คู่มือการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการใช้ชุดประสบการณ์ รายละเอียดวิชา หลักสูตร การเตรียมตัวของวิทยากร /ผู้รับการอบรม แผนผังการจัดห้องอบรมและบริบท และสิ่งที่ต้องเตรียมล่วงหน้า

ส่วนที่ 2 รายละเอียดประสบการณ์ ประกอบด้วย แผนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ แผนเผชิญประสบการณ์ แผนกำกับประสบการณ์ แผนผลิตสื่อการอบรม ชุดประสบการณ์ เครื่องมือประเมินประสบการณ์ เช่น แบบสังเกต แบบสอบถามความคิดเห็น และภาคผนวก (ถ้ามี)

ส่วนที่ 3 คู่มือเผชิญประสบการณ์ (สำหรับผู้รับการอบรม) ประกอบด้วย แบบประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ แผนเผชิญประสบการณ์ แบบฝึกปฏิบัติพร้อมเฉลยแบบ ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ เฉลยแบบประเมินก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์ และ ภาคผนวก (ถ้ามี)

3.2.2 สื่อการฝึกอบรม ประกอบด้วย สื่อหลักและสื่อเสริม สื่อหลัก ได้แก่ ประมวล สาระ สื่อเสริม ได้แก่ แผ่นใส เทปเสียง เทปภาพ เป็นต้น

3.2.3 คู่มือเผชิญประสบการณ์ ประกอบด้วย แบบประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ แผนเผชิญประสบการณ์ แบบฝึกปฏิบัติพร้อมเฉลย แบบประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ และ ภาคผนวก (ถ้ามี)

โดยสรุปแล้ว องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ประกอบด้วย ประมวลสาระ คู่มือเผชิญประสบการณ์ และคู่มือการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

3.3 ขั้นตอนการผลิตชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

การผลิตชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ มีขั้นตอนการผลิต 11 ขั้นตอน คือ (1) การวิเคราะห์เนื้อหา (2) การกำหนดชุดประสบการณ์ (3) การวิเคราะห์และกำหนดภารกิจ/งาน (4) การวิเคราะห์และกำหนดเนื้อหาสาระสำหรับแต่ละภารกิจงาน (5) การเลือกรูปแบบและวิธีการ ให้ประสบการณ์ (6) การกำหนดบริบทและสถานการณ์สำหรับเผชิญประสบการณ์ (7) การเลือก และผลิตสื่อสำหรับชุดประสบการณ์ (8) การเขียนแผนเผชิญประสบการณ์ แผนการฝึกอบรมแบบ อิงประสบการณ์ แผนกำกับประสบการณ์ และแผนผลิตสื่อ (9) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เส้นทางฝึกอบรมและการออกแบบสถานที่เผชิญประสบการณ์ (10) การทดสอบประสิทธิภาพชุด ฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ และ (11) การปรับปรุงชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2540: 217)

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์เนื้อหา (หลักสูตร / วิชา) เป็นการแบ่งเนื้อหาออกเป็นหน่วย อย่างน้อยมี 3 หน่วย ใช้เวลาในการอบรมจำนวน 2 วัน

ขั้นที่ 2 การกำหนดชุดประสบการณ์ เป็นการกำหนดหน่วยประสบการณ์ 3 หน่วย ในการกำหนดหน่วยประสบการณ์มีวิธีการและข้อคำนึง ดังนี้คือ

วิธีการกำหนดประสบการณ์ มีดังนี้

1) การอิงหน่วยเนื้อหา โดยการเติมอาการนาม (การ+ คำกริยา) ไว้หน้า เช่น การ ขายประกันชีวิต การหาผู้ขายประกันชีวิต ฯลฯ หรือบูรณาการประสบการณ์ใหม่ที่มีอาการนำหน้า

2) เมื่อได้หน่วยประสบการณ์แล้ว แยกแต่ละหน่วยประสบการณ์เป็นหน่วย ประสบการณ์หลักอย่างน้อย 2 ประสบการณ์หลัก

3) พิจารณาแต่ละประสบการณ์หลัก แล้วแยกเป็นประสบการณ์รองอย่างน้อย 2 ประสบการณ์รอง

4) ใส่รหัสหมายเลขของหน่วยประสบการณ์ ประสบการณ์หลัก และ ประสบการณ์รอง

ข้อค้ำึงในการกำหนดหน่วยประสบการณ์

1) ชื่อประสบการณ์อาจซ้ำกับชื่อหน่วยเนื้อหาแต่ควรเปลี่ยนการกระทำ (Action-Word)

2) ชื่อประสบการณ์หลักและประสบการณ์รอง ต้องมีคำกริยานำหน้า

3) ต้องมีการกำหนดหน่วยประสบการณ์ ประสบการณ์หลัก และประสบการณ์รองเป็นชั่วโมง

4) ควรใส่รหัสประสบการณ์ โดยยึดหมายเลขหน่วยเป็นหลัก เช่น 1.1.1 หมายถึงหน่วยประสบการณ์ที่1 ประสบการณ์หลักที่ 1 ประสบการณ์รองที่ 1

5) ชื่อหน่วยประสบการณ์ ประสบการณ์หลักและประสบการณ์รองไม่ควรเป็นชื่อเดียวกัน

ขั้นที่ 3 การวิเคราะห์และกำหนดภารกิจ/งาน เป็นการนำประสบการณ์รองมาแยกเป็นขั้นตอนย่อย 2 ระดับ ภารกิจและงาน

1. ภารกิจ (Job) เป็นกิจกรรมหลักที่ต้องทำตามลำดับจากต้น ไปจนจบ การกำหนดภารกิจให้กำหนดเป็นภารกิจ 1 2 3 4หรือ Job(1) Job(2) Job(3) Job(4).....Job (n)

2. งาน (Task) เป็นกิจกรรมย่อยที่ต้องทำ เพื่อให้บรรลุภารกิจ การกำหนดงานให้ระบุกิจกรรมที่ผู้รับการอบรมต้องทำตามลำดับเป็นงาน 1 2 3.....หรือ Task (1) Task (2) Task (3) Task (4) Task (n) ในการเขียนภารกิจและงานให้ได้คำกริยา โดยไม่ต้องมีอากรนามประกอบ

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์และกำหนดเนื้อหาสาระสำหรับแต่ละภารกิจและงาน
เป็นการจำแนกเนื้อหาเป็นหัวข้อย่อยตามภารกิจและงาน

ขั้นที่ 5 การเลือกรูปแบบและวิธีการให้ประสบการณ์ เป็นการกำหนดรูปแบบ และวิธีการให้ประสบการณ์ให้สอดคล้องกับภารกิจและงาน รูปแบบการให้ประสบการณ์มี 3 รูปแบบ คือ (1) การฝึกอบรมกับวิทยากร หรือ TDL (Teacher- Directed Learning) (2) การฝึกอบรมกับเพื่อน หรือ PDL (Peer – Directed Learning) และ (3) การฝึกอบรมด้วยตนเอง หรือ SDL (Self-Directed Learning)

ขั้นที่ 6 การกำหนดบริบทและสถานการณ์สำหรับเผชิญประสบการณ์ เป็นการระบุบริบทและสถานการณ์ในหน่วยประสบการณ์ ประสบการณ์หลัก และประสบการณ์รอง

1.บริบท (Setting) เป็นเงื่อนไขผู้ที่เกี่ยวข้อง สิ่งที่ต้องมี สถานที่ เวลา ประสบการณ์จะเกิดขึ้น (อะไร ใคร ที่ไหน อย่างไร)

2.สถานการณ์ (Situation) เป็นเหตุการณ์เรื่องย่อที่เกี่ยวข้อง หรือนำไปสู่ประสบการณ์ (การผูกเรื่องต้องสอดคล้องกับความจริง)

ขั้นที่ 7 การเลือกและผลิตสื่อสำหรับชุดประสบการณ์ ก่อนเลือกและผลิตสื่อควรศึกษาทบทวนภารกิจและงาน กำหนดเนื้อหาของแต่ละประสบการณ์แล้ว การเลือกและผลิตสื่อสำหรับชุดประสบการณ์เป็นการระบุสื่อที่ใช้ในชุด เป็นสื่อประเภทใดและเป็นสื่อที่มีอยู่แล้วหรือต้องผลิตใหม่ เมื่อกำหนดประเภทสื่อได้แล้วก็จะจัดทำแผนผลิตสื่อ รายละเอียดเกี่ยวกับแผนผลิตสื่อจะกล่าวในขั้นที่ 8

ขั้นที่ 8 การเขียนแผนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ แผนเผชิญประสบการณ์
แผนกำกับประสบการณ์ และแผนผลิตสื่อการฝึกอบรม

1) **การเขียนแผนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์** เป็นการเขียนแผนหน่วยประสบการณ์ที่ได้ศึกษาวิเคราะห์แล้ว ให้อยู่ในรูปสิ่งจัดแนวคิดล่วงหน้า (Advance Organizer) ประกอบด้วย หน่วยประสบการณ์ ประสบการณ์หลัก ประสบการณ์รอง วัตถุประสงค์ บริบท และสถานการณ์ ขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์ สื่อและแหล่งประสบการณ์ และการประเมิน

2) **การเขียนแผนเผชิญประสบการณ์** เป็นการเขียนแผนประสบการณ์รอง ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ประสบการณ์และบริบท รายละเอียดของการเผชิญประสบการณ์ ครอบคลุมประสบการณ์รอง ภารกิจ งาน ขั้นตอน/ วิธีการ เนื้อหา / ข้อมูล บริบท สื่อ/และแหล่งความรู้ สิ่งอำนวยความสะดวก และการประเมินผล

3) **การเขียนแผนกำกับประสบการณ์** เป็นการระบุขั้นตอนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ด้วยการใชชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ประกอบด้วย รายละเอียดกิจกรรม / ภารกิจในการอบรมมี 7 ขั้นตอน คือ (1) ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ (2) ปฐมนิเทศประสบการณ์ (3) เผชิญประสบการณ์ (4) รายงานความก้าวหน้า (5) รายงานผลการเผชิญประสบการณ์ (6) สรุปผลการเผชิญประสบการณ์ และ (7) ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์

4) **การเขียนแผนผลิตสื่อการฝึกอบรม** เป็นการระบุรายละเอียดของสื่อ การฝึกอบรมที่มีอยู่แล้วหรือต้องผลิตใหม่ที่ครอบคลุม ประเภทสื่อ ชื่อเรื่อง ความยาวของสื่อวัตถุประสงค์ สรุปเนื้อหา (Synopsis) แหล่งที่มาของสื่อ ขั้นตอนการผลิต และทรัพยากรที่ต้องใช้ผลิตสื่อ

ขั้นที่ 9 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เส้นทางการฝึกอบรม และการออกแบบ สถานที่เผชิญประสบการณ์

1. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สิ่งของต่างๆ ที่ใช้ในการทดลองหรือใช้ร่วมกับสื่อ เช่น จอภาพ ปลั๊กไฟ เป็นต้น จะต้องกำหนดไว้ในแผนเผชิญประสบการณ์

2. เส้นทางการฝึกอบรม เป็นการลำดับขั้นการฝึกอบรม ที่ผู้รับการอบรมต้องผ่านการเผชิญประสบการณ์ต่างๆ มักเขียนในรูปแบบภูมิ

3. การออกแบบสถานที่เผชิญประสบการณ์ เป็นการกำหนดสถานที่เผชิญ ประสบการณ์ การเขียนแผนที่เส้นทางการฝึกอบรมของอาคารที่เกี่ยวข้อง และการเขียนแผนผังการจัดห้องฝึกอบรม

3.1 การกำหนดสถานที่เผชิญประสบการณ์ ได้แก่ ห้องฝึกอบรม นอกสถานที่ ฝึกอบรม เป็นต้น

3.2 การเขียนแผนที่เส้นทางการฝึกอบรมของอาคารที่เกี่ยวข้อง เป็นการเขียน อาคารที่ห้องอบรมตั้งอยู่ อาคารอื่นที่ผู้รับการอบรมต้องออกไปค้นหาสื่อ และแหล่งความรู้ ที่กำหนดไว้ในแผนเผชิญประสบการณ์ โดยเขียนเส้นทางถนน ชื่ออาคาร และลูกศรอย่างชัดเจน

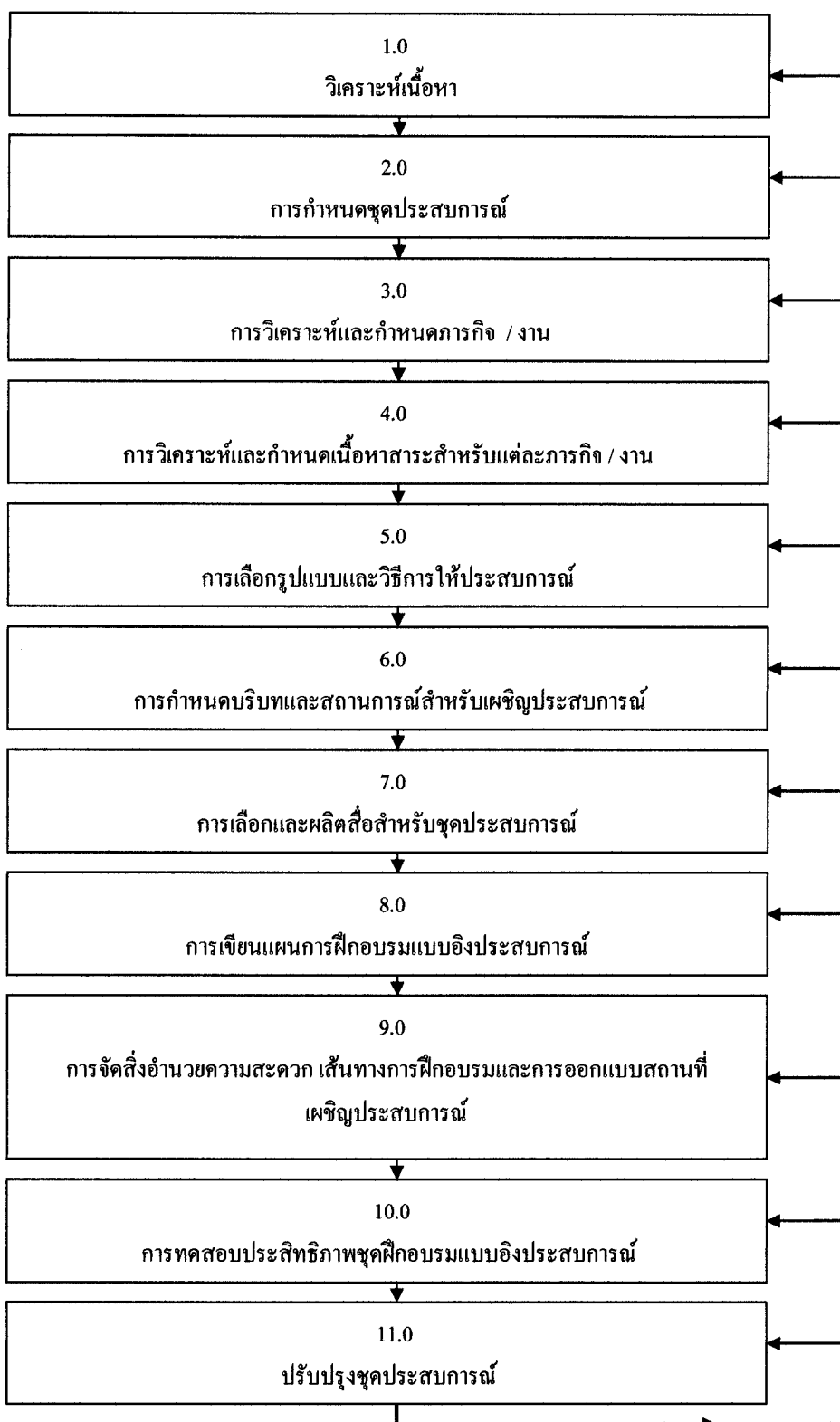
3.3 การเขียนแผนผังการจัดห้องรับการอบรม เป็นการเขียนแผนผังแสดง ห้องฝึกอบรมประกอบด้วย ประตูเข้าออก กระดานดำ โต๊ะวิทยากร มุมวิชาการ มุมตัวอย่าง มุมผลงาน และสถานที่ปฏิบัติการนอกห้องอบรม และตำแหน่งของการเผชิญประสบการณ์แบบ ผู้รับการอบรม กำกับการฝึกอบรมเอง SDL (Self – Directed Learning) การฝึกอบรมกับเพื่อน PDL (Peer- Directed Learning) และการฝึกอบรมกับวิทยากร TDL (Teacher-Directed Learning)

ขั้นที่ 10 การทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์
เป็นการตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ใน สถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง เพื่อให้ทราบว่าชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ มีคุณภาพทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น

ขั้นที่ 11 ปรับปรุงชุดประสบการณ์ เป็นการนำชุดประสบการณ์ที่ได้ผ่านการ ทดสอบประสิทธิภาพแล้วมาปรับปรุงในด้านประสบการณ์รอง ภารกิจ / งาน และสื่อ เป็นต้น เพื่อให้ชุดประสบการณ์มีคุณภาพสูงขึ้น

โดยสรุป การผลิตชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ มี 11 ขั้นตอนดังนี้ คือ
(1) การวิเคราะห์เนื้อหา (2) การกำหนดชุดประสบการณ์ (3) การวิเคราะห์และกำหนดภารกิจ

(4) การวิเคราะห์และกำหนดเนื้อหาสาระสำหรับแต่ละภารกิจ (5) การเลือกรูปแบบและวิธีการให้
ประสบการณ์ (6) การกำหนดบริบทและสถานการณ์สำหรับเผชิญประสบการณ์ (7) การเลือกและ
ผลิตสื่อสำหรับชุดประสบการณ์ (8) การเขียนแผนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (9) การจัดตั้ง
อำนวยความสะดวก เส้นทางการฝึกอบรม และออกแบบสถานที่เผชิญประสบการณ์ (10) การ
ทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ และ (11) การปรับปรุงชุดประสบการณ์



ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนการผลิตชุดฝึกอบรมแบบอิงประสงค์

ที่มา : ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ “หน่วยที่ 7 การผลิตและการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิง
ประสงค์” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพเทคโนโลยีและสื่อสาร
การศึกษา หน้า 2 นนทบุรี สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2540

3.4 การใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

การใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ครอบคลุมการจัดเตรียมบริบท / สถานการณ์ วัตถุประสงค์ วิธีการใช้ และการศึกษาคู่มือการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ประมวลสาระ และคู่มือเผชิญประสบการณ์ และการประเมิน (วาสนา ทวีกุลทรัพย์ 2541: 232)

3.4.1 การจัดเตรียมบริบท/สถานการณ์

ในการฝึกอบรมแบบอิงเนื้อหา โดยใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ การจัดเตรียมบริบท / สถานการณ์ เป็นสิ่งสำคัญวิทยากรจะต้องจัดเตรียมสถานที่ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบริบทและสถานการณ์ ได้แก่ มุมวิชาการ บริเวณรอบๆห้องฝึกอบรม ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด เป็นต้น ซึ่งเป็นแหล่งในการให้ผู้รับการอบรมได้เผชิญประสบการณ์

3.4.2 วัตถุประสงค์การใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน อาจจำแนกได้ 3 ประการ คือ (1) เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับวิทยากรในการจัดประสบการณ์ ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เป็นเครื่องมือที่วิทยากรใช้กำหนดประสบการณ์หลัก และประสบการณ์รองนำไปสู่ภารกิจ และงานให้กับผู้รับการอบรม (2) เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับผู้รับการอบรมในการเผชิญประสบการณ์ในลักษณะ เผชิญ พงศ และเผชิญ และ (3) เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินประสบการณ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3.4.3 วิธีการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

การใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ต้องกำหนดวิธีการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เป็นการระบุขั้นตอนการใช้ ซึ่งมี 7 ขั้นตอนดังนี้ (1) ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ (2) ปฐมนิเทศการเผชิญประสบการณ์ (3) เผชิญประสบการณ์ (4) รายงานความก้าวหน้าเผชิญประสบการณ์ (5) รายงานผลการเผชิญประสบการณ์ (6) สรุปผลการเผชิญประสบการณ์ และ (7) ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์

ขั้นที่ 1 ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ (Pre – test) เป็นการศึกษาประสบการณ์เดิมของผู้รับการอบรมก่อนที่จะฝึกอบรมประสบการณ์นั้นจากชุดฝึกอบรม

ขั้นที่ 2 ปฐมนิเทศการเผชิญประสบการณ์ (Briefing) เป็นการอธิบายวัตถุประสงค์ของประสบการณ์ เสนอประสบการณ์ที่คาดหวัง เสนอสถานการณ์ / ฉาก อธิบายภารกิจ /งาน ชี้แนะแหล่งความรู้ สื่อและสิ่งอำนวยความสะดวกและระบุสิ่งที่คาดหวัง

ขั้นที่ 3 เผชิญประสบการณ์ (Coping) เป็นการเข้าสู่กระบวนการเผชิญประสบการณ์ด้วยการดำเนินการตามขั้นตอนหลักของการเผชิญ (Coping) พงศ (Interact) และเผชิญ (Wrap-up) จนกระทั่งเกิดประสบการณ์สมบูรณ์ขึ้น

ขั้นที่ 4 รายงานความก้าวหน้าเผชิญประสบการณ์ (Reporting) เป็นการทำให้ทราบภารกิจที่ผู้รับการอบรมทำในขณะที่เผชิญประสบการณ์ ว่าได้ดำเนินการถึงขั้นใด มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร

ขั้นที่ 5 รายงานผลการเผชิญประสบการณ์ (Debriefing) เป็นการนำเสนอภารกิจและงานที่ปฏิบัติ

ขั้นที่ 6 สรุปผลการเผชิญประสบการณ์ เป็นการสรุปขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์

ขั้นที่ 7 ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ (Post – test) เป็นการศึกษาความก้าวหน้าของผู้รับการอบรมที่อบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

3.4.4 การศึกษาคู่มือการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ สื่อที่ใช้ในชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ และคู่มือเผชิญประสบการณ์

ในการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ วิทยากรต้องศึกษาคู่มือการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ และสื่อที่ใช้ในชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ส่วนผู้รับการอบรมต้องศึกษาคู่มือเผชิญประสบการณ์

3.4.5 การประเมินชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ในการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์จะต้องมีการประเมิน คือ การตัดสินคุณภาพและประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ โดยประเมินใน 3 ลักษณะ คือ องค์ประกอบในชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้รับการอบรม ซึ่งได้จากการทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์ และความคิดเห็นของผู้รับการอบรมที่รับการฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

โดยสรุปแล้ว การใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ครอบคลุม การเตรียมบริบท /สถานการณ์ วัตถุประสงค์ และการศึกษาคู่มือการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ สื่อที่ใช้ในชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ และคู่มือเผชิญประสบการณ์

4.สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ผู้วิจัยใช้สื่อดังต่อไปนี้ คือประมวลสาระแบบฝึกปฏิบัติ มัลติมีเดีย และเทปภาพ

4.1 ประมวลสาระ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เขียนประมวลสาระโดยยึดแนวทางการเขียนของ ศาสตราจารย์ ดร. ชัยยงค์ พรหมวงศ์ ที่ได้พัฒนาชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ และตำราทางไกล หรือประมวลสาระของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

4.1.1 ความหมายของประมวลสาระ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ตำราทางไกล ใช้สำหรับการสอนระดับปริญญาโทของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ที่ออกแบบให้นักศึกษาหรือผู้รับการอบรม ได้เรียนตามลำพัง ด้วยการได้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดไว้ในส่วนหนึ่งส่วนใดหรือท้ายสุดของเรื่อง ให้ได้แนวตอบที่เป็นผลย้อนกลับทันทีที่ได้รับการเสริมแรง และประสบการณ์ที่เป็นความภูมิใจในการศึกษา และให้นักศึกษาหรือผู้รับการอบรมได้เรียนรู้ไปทีละน้อยตามลำดับขั้น (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ 2540: 161)

4.1.2 ความสำคัญของประมวลสาระ ช่วยให้นักศึกษาหรือผู้รับการอบรมสามารถศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพและพึ่งพาความช่วยเหลือจากผู้สอนหรือวิทยากรน้อยที่สุด ช่วยให้นักศึกษาหรือผู้รับการอบรมได้รับความรู้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร ประมวลสาระทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้เป็นอย่างดี และมีระบบประเมินที่จะประกันคุณภาพของนักศึกษาหรือผู้รับการอบรมในแต่ละหลักสูตร (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ 2540: 148)

4.1.3 การผลิตประมวลสาระ ประกอบด้วย การเขียนแผนผังแนวคิด การเขียนแผนการฝึกอบรม การเขียนเนื้อหาสาระ และการกำหนดภาพประกอบในประมวลสาระ

1) การเขียนแผนผังแนวคิด ครอบคลุม ความจำเป็นที่ต้องเขียนแผนผังแนวคิด ความหมายของแผนผังแนวคิด และวิธีเขียนแผนผังแนวคิด (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ 2540: 172-175)

ก. ความจำเป็นที่ต้องเขียนแผนผังแนวคิด เพื่อช่วยประกันว่านักศึกษาหรือผู้รับการอบรมจะสามารถเสนอเนื้อหาสาระที่สมดุล และครบถ้วนบริบูรณ์ไม่ลืมประเด็นสำคัญ

ข. ความหมายของแผนผังแนวคิด เป็นแผนผังแสดงความสัมพันธ์ของแนวคิด หรือ “Concept” ในระดับตอน หัวเรื่อง และหัวเรื่องย่อย ทั้งที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดในตอนเดียวกันและความสัมพันธ์กับแนวคิดในตอนอื่นๆ แสดงลำดับและความต่อเนื่องของแนวคิด ช่วยในการเสนอเนื้อหาให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ และมีลำดับขั้นตอนต่อเนื่องอย่างเหมาะสม

ค. วิธีเขียนแผนผังแนวคิด ผู้เขียนอาจเขียนลงบนแผ่นกระดาษโดยนำเรื่องที่จะเขียนเป็นหน่วยมาแบ่งเป็นเรื่องที่แยกย่อยลงไป แล้วกำหนดให้มีชื่อแทนแนวคิด

ของเรื่องย่อย ซึ่งเรื่องย่อยที่แยกออกมานี้จะเริ่มจากชื่อหน่วยลงมาจนถึงชื่อตอน หัวเรื่อง หัวเรื่องย่อย และหัวข้อต่างๆ

การเขียนแผนผังแนวคิดมี 2 วิธี คือ เขียนในรูปแบบจำลอง และเขียนในรูปแบบโครงสร้างเรียงความ

(1) การเขียนแผนผังแนวคิดในรูปแบบจำลอง เป็นการนำชื่อเรื่องในระดับตอน หัวเรื่อง และหัวเรื่องย่อย ใส่กรอบสี่เหลี่ยมหรือวงกลม เสร็จแล้วโยงส่วนที่สัมพันธ์กัน และกำหนดลำดับชั้นโดยใส่หมายเลขกำกับเช่นเดียวกับการเขียนแบบจำลองระบบ

(2) การเขียนแผนผังแนวคิดในรูปแบบโครงสร้างเรียงความ เป็นการเขียนชื่อ เรื่องของตอน หัวเรื่อง และหัวเรื่องย่อยเรียงตามลำดับ การลำดับแนวคิดจะเริ่มจากระดับตอนก่อน โดยเขียนชื่อตอนแล้วจึงเขียนหัวเรื่องของแต่ละตอน เว้นช่องระหว่างหัวเรื่องไว้ จากนั้นเขียนรายละเอียดของหัวเรื่อง

2) การเขียนแผนการอบรม เป็นการกำหนดขั้นตอนการอบรม เพื่อให้วิทยากร สามารถถ่ายทอดเนื้อหาสาระแก่ผู้รับการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ มี 2 ประเภท คือ แผนการฝึกอบรมระดับหน่วย หรือการฝึกอบรมระดับหลักสูตร หรือแผนการฝึกอบรมประจำหน่วย หรือการฝึกอบรมประจำหน่วย หรือแผนตอน (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ 2540: 168-169)

(1) แผนการอบรมระดับหน่วย ประกอบด้วยองค์ประกอบ และแนวทางการเขียนแผนการฝึกอบรมระดับหน่วย

องค์ประกอบของแผนการฝึกอบรมระดับหน่วย ต้องกำหนดไว้ให้ชัดเจน คือ ชื่อชุดวิชาและชื่อหน่วย ชื่อตอน แนวคิด วัตถุประสงค์ กิจกรรม สื่อการฝึกอบรม และการประเมิน

แนวคิดทางการเขียนแผนการฝึกอบรมระดับหน่วย ต้องมีการวิเคราะห์เนื้อหาเป็นตอน หัวเรื่องและหัวเรื่องย่อยเสียก่อน จึงลงมือเขียนแผนการฝึกอบรมประจำหน่วย ต้องเขียนแผนการฝึกอบรมประจำหน่วยก่อนที่จะลงมือเขียนเนื้อหาสาระ เมื่อเขียนแผนการฝึกอบรมประจำหน่วยแล้วต้องกลับมาทบทวนปรับปรุงให้เหมาะสมกับเนื้อหา แนวคิด วัตถุประสงค์ และกิจกรรมที่ได้เสนอไปแล้ว และต้องควบคุมการเขียนเนื้อหาสาระให้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยไม่หลงหรือเขียนออกนอกกลุ่มนอกทาง

(2) แผนการฝึกอบรมระดับตอน เป็นส่วนนำของแต่ละตอน โดยบรรจุหัวเรื่อง แนวคิด และวัตถุประสงค์ของตอน เพื่อให้ผู้รับการอบรมทราบขอบเขตของเรื่องที่จะฝึกอบรมได้ล่วงหน้า

องค์ประกอบของแผนการฝึกอบรมระดับตอน ประกอบด้วยชื่อชุดวิชาและหน่วย ตอนที่และเลขหมาย ชื่อตอนอยู่บรรทัดถัดไป มีข้อความว่า “โปรดอ่านหัวเรื่อง แนวคิด และ วัตถุประสงค์ก่อน แล้วจึงศึกษาเรื่องที่...” และภายในกรอบประกอบด้วยหัวเรื่อง แนวคิด และ วัตถุประสงค์

แนวทางการเขียนแผนการฝึกอบรมระดับตอน มีสิ่งที่ควรคำนึง ดังนี้ การเขียนหัวเรื่องแต่ละตอนอาจแบ่งเป็น 2-6 หัวเรื่อง โดยอาจกำหนดหัวเรื่องเป็นแบบง่าย แบบตายตัว แบบบูรณาการ หรือแบบยี่กระดับสติปัญญาก็ได้ การเขียนแนวคิดควรให้ 1 หัวเรื่อง มีแนวคิดอย่างน้อย 1 แนวคิด และการเขียนวัตถุประสงค์ต้องเป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม เช่นเดียวกับ วัตถุประสงค์ในระดับหน่วย แต่มีความจำเพาะเจาะจงมากกว่าวัตถุประสงค์ที่สังเกตหรือวัด ได้

3) การเขียนเนื้อหาสาระ ครอบคลุม การเกริ่นนำ การเสนอเนื้อหา และการสรุปเนื้อหา (ชัยรงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ 2540: 128-129)

(1) การเกริ่นนำ เป็นการดึงความสนใจของผู้รับการอบรมมาสู่เรื่องที่จะฝึกอบรมด้วยการชี้ให้เห็นสภาพการณ์ที่อยู่รอบตัว ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีระหว่างผู้เขียนกับนักศึกษา อาจเล่าประสบการณ์ของผู้เขียนหรือตั้งคำถามให้ชวนคิด เพื่อให้ผู้รับการอบรมเปิดใจรับความรู้ใหม่

(2) การเสนอเนื้อหา เป็นขั้นการนำเสนอเนื้อหาตามลำดับระดับหัวเรื่อง หรือระดับหัวข้อย่อย โดยนำข้อความที่เป็นแนวคิดหรือความคิดรวบยอดจากแผนการฝึกอบรมมาใช้ เพราะในแผนการฝึกอบรมมีคำหลัก (Keywords) ซึ่งจะนำคำหลักแต่ละคำมากำหนดเป็นหัวข้อในแต่ละหัวข้อ ผู้เขียนต้องเขียนแนวคิดรอง (Sub- Concept) ที่เป็นข้อความหลัก (Main Idea) ซึ่งมีคำหลักอยู่ด้วย และใช้คำหลักนั้นมาเป็นหัวข้อเพื่อเสนอเนื้อหาต่อไป

(3) การสรุปเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า การสรุปเนื้อหา ทำให้ผู้รับการอบรม มีความเข้าใจในเรื่องที่ฝึกอบรมสูงกว่าที่ฝึกอบรมจากบทเรียนที่ไม่มีการสรุป แม้ว่าการสรุปจะเป็นข้อความเดียวกับแนวคิดที่ยกมา อาจดูซ้ำซ้อน แต่ที่จริงแล้วจะเป็นประโยชน์ต่อการฝึกอบรม เพราะเป็นการทบทวนเนื้อหาที่อ่านไปแล้ว แต่ข้อควรระวังในการสรุปเนื้อหา คือ จะต้องไม่นำสิ่งที่ไม่ได้อบรมหรือเสนอมาใส่ไว้ในสรุปเนื้อหา

4) การกำหนดภาพประกอบในประมวลสาระ ครอบคลุม ความหมายของภาพประกอบ วัตถุประสงค์การใช้ภาพประกอบ ขนาดและการให้รายละเอียดของภาพประกอบ และแนวทางในการกำหนดภาพประกอบ(ชัยรงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ 2540: 195)

(1) ความหมายของภาพประกอบ หมายถึง ภาพถ่าย ภาพเขียน หรืองานลายเส้นในรูปแบบต่างๆ ที่ใส่ไว้ในประมวลสาระ โดยมีจุดมุ่งหมายช่วยให้ผู้รับการอบรมได้เข้าใจแนวคิด และเนื้อหาสาระชัดเจนยิ่งขึ้น

(2) วัตถุประสงค์ของการใช้ภาพประกอบ มีดังนี้

- ก) เพื่อให้เห็นลักษณะรูปร่างของสิ่งที่เรากล่าวถึง เพื่อช่วยบรรยายลักษณะให้เด่นชัดขึ้น โดยเฉพาะรูปร่างลักษณะที่ผู้รับการอบรมไม่เคยเห็นมาก่อน
- ข) เพื่อเร้าใจให้เกิดอารมณ์ ความสนใจ และคล้อยตามในสิ่งที่เขียน
- ค) เพื่อวิเคราะห์ให้เห็นขั้นตอน กระบวนการหรือโครงสร้างภายใน
- ง) เพื่อแสดงจำนวน เช่น กราฟในทางสถิติ แทนตัวเลขในรูปของกราฟแท่ง กราฟวงกลม

(3) ขนาดและการให้รายละเอียดของภาพประกอบ โดยทั่วไปกำหนดขนาดมาตรฐานของภาพไว้ 4 ขนาด คือ ภาพเต็มหน้า ภาพครึ่งหน้าแนวนอน ภาพ เศษ 1 ส่วน 3 ของหน้าแนวนอน และภาพ เศษ 1 ส่วน 4 ของหน้าแนวตั้ง

- ภาพเต็มหน้า ใช้สัญลักษณ์ P1
- ภาพครึ่งหน้าแนวนอน ใช้สัญลักษณ์ P2 อาจอยู่ส่วนบนหรือล่าง
- ภาพ เศษ 1 ส่วน 3 ของหน้าแนวนอน ใช้สัญลักษณ์ P3 อาจอยู่ส่วนบนตรงกลางหรือส่วนล่าง
- ภาพ เศษ 1 ส่วน 4 ของหน้าแนวตั้งใช้สัญลักษณ์ P4 อาจอยู่ส่วนบนซ้ายหรือขวา

(4) แนวทางการกำหนดภาพประกอบ ในการกำหนดภาพประกอบทำได้ 2 แนวทาง คือ กำหนดภาพพร้อมกับการเขียนเรื่องนั้น และเขียนหน่วยเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงกำหนดภาพ

ก. กำหนดภาพพร้อมกับการเขียนเรื่องนั้น หมายความว่าในขณะที่ผู้เขียน เขียนหน่วยก็นึกถึงภาพประกอบไปพร้อมกัน แล้วเว้นที่ไว้ตามขนาดที่ต้องการ พร้อมกับเขียนคำอธิบายภาพ โดยให้มีคำว่า “ภาพที่” หรือ “รูปที่” ตามด้วยหมายเลขลำดับภาพ และคำอธิบายภาพ

ข. เขียนหน่วยเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงกำหนดภาพ โดยอาจขอความช่วยเหลือให้นักเทคโนโลยีการศึกษาในด้านขนาด รายละเอียด และความเหมาะสมกับภาพต่างๆ

โดยสรุป สื่อประเภทประมวลสาระ เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่ออกแบบให้

นักศึกษาหรือผู้รับการอบรมเรียนได้ตามลำพัง ได้รับแนวตอบที่เป็นผลย้อนกลับทันที ได้รับการเสริมแรง และให้นักศึกษาหรือผู้รับการอบรมได้เรียนรู้ไปทีละน้อยตามลำดับขั้น

4.2 แบบฝึกปฏิบัติ

4.2.1 ความหมายของแบบฝึกปฏิบัติ แบบฝึกปฏิบัติ หรือ “WORK BOOK” เป็นเอกสารที่จัดเตรียมไว้ให้ผู้รับการอบรมได้ศึกษาควบคุมควบคุมกับประมวลสาระในการอบรมแต่ละหน่วยเพื่อประเมินตนเองก่อนอบรม บันทึกสาระสำคัญของแต่ละหัวเรื่อง ทำกิจกรรมที่กำหนดให้ เขียนรายงานผลกิจกรรมภาคปฏิบัติ และทำแบบประเมินตนเองหลังอบรม (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ 2540: 163)

4.2.2 ความสำคัญของแบบฝึกปฏิบัติ แบบฝึกปฏิบัติมีความสำคัญ ดังนี้ (ชัยยงค์ - พรหมวงศ์ 2530: 162-163)

- 1) เมื่อศึกษาประมวลสาระไปแล้ว ผู้รับการอบรมควรมีบันทึกสาระสำคัญของเนื้อหาที่อบรมเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจมากขึ้น
- 2) การที่จะให้ผู้รับการอบรมมีส่วนร่วมในกิจกรรมของการฝึกอบรมอย่างกระฉับกระเฉง จึงต้องใช้แบบฝึกปฏิบัติเป็นเครื่องมือที่จะเปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมได้ “ลงมือทำ” กิจกรรมต่างๆ มิใช่อ่านผ่านหรืออ่านแล้วคิด แต่อ่านแล้วต้องใคร่ครวญแล้วลงตอบดู และตรวจสอบคำถามในตอนหลัง
- 3) การที่แยกประมวลสาระและแบบปฏิบัติออกจากกัน เพื่อให้แบบฝึกปฏิบัติเป็นส่วนตัวของผู้รับการอบรมจะวางแผนมิให้คนอื่นหยิบยืม
- 4) สามารถปรับปรุงแบบฝึกปฏิบัติได้โดยไม่ต้องรื้อโครงสร้างของประมวลสาระ

4.2.3 องค์ประกอบของแบบฝึกปฏิบัติ แบบฝึกปฏิบัติมีองค์ประกอบที่สำคัญ ความสำคัญของแบบฝึกปฏิบัติ แบบฝึกปฏิบัติมีความสำคัญดังนี้ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ 2540: 163)

- 1) คำชี้แจงการให้แบบปฏิบัติ
- 2) แบบประเมินตนเองก่อนอบรม
- 3) กระดาษคำตอบแบบประเมินตนเองก่อนฝึกอบรมและหลังฝึกอบรมอยู่บนแผ่นเดียวกัน
- 4) การบันทึกสาระสำคัญและกิจกรรมต่างๆ โดยเว้นที่ไว้ให้ผู้รับการอบรมบันทึกทางซ้าย และทำกิจกรรมทางขวามือ บางครั้งก็เว้นที่บันทึกสาระสำคัญก่อนแล้วตามด้วยกิจกรรม

- 5) แบบประเมินตนเองหลังฝึกอบรม
- 6) เฉลยแบบประเมินตนเองก่อนและหลังฝึกอบรม

4.2.4 แนวทางการกำหนดเนื้อหา ที่ให้บันทึกสาระสำคัญและการกำหนดที่

ให้ผู้รับการอบรมตอบภารกิจและงาน (ชัยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ 2540: 163-164)

1) แนวทางการกำหนดเนื้อหา ที่ให้บันทึกสาระสำคัญ ผู้เขียนอาจกำหนดให้ผู้รับการอบรมบันทึกสาระสำคัญของแต่ละหัวเรื่อง โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- (1) ให้เขียน เรื่องที่และชื่อหัวเรื่องกำกับไว้ทุกครั้ง
- (2) ให้มีข้อความ “บันทึกสาระสำคัญ” หลังจากชื่อหัวเรื่อง
- (3) เนื่องจากแต่ละหัวเรื่องอาจมีหัวข้อย่อยลงไปอีก จึงควรกระที่

บันทึกสาระสำคัญให้พอเหมาะ แล้วเขียนหัวข้อย่อยกำกับไว้ด้วย

(4) ไม่ควรเว้นเนื้อที่ไว้มากเกินไป แต่ละหัวเรื่องควรเว้นที่ไว้ให้ผู้รับการอบรมบันทึกสาระสำคัญเพียง 1-2 คอลัมน์ หรือไม่เกินหนึ่งหน้า

2) แนวทางการกำหนดที่ให้ผู้รับการอบรมตอบภารกิจและงาน มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

(1) ควรมีข้อความชี้แนะลักษณะภารกิจและงานที่ทำ โดยลอกคำสั่งของภารกิจและงานที่เขียนไว้ในประมวลสาระ แล้ววันที่ตีเส้นให้ผู้รับการอบรมตอบ ในกรณีที่มีหัวเรื่องเดียวมีมากกว่า 1 ภารกิจและงาน อาจแบ่งส่วนให้เท่ากัน หรือเพิ่มคอลัมน์ในหน้าถัดไป

(2) ในแต่ละภารกิจและงาน หากมีมากกว่าหนึ่งข้อ ควรเขียนชื่อกำกับไว้ด้วย

(3) กำหนดเนื้อหาที่พอเหมาะที่อยากให้ผู้รับการอบรมตอบ

(4) ภารกิจและงานที่ผู้รับการอบรมต้องทำผลงานส่งวิทยากร ควรให้ผู้รับการอบรมถ่ายสำเนา เพื่อส่งสำเนาให้กับวิทยากรชุดหนึ่งและเหลือติดไว้ในแบบปฏิบัติด้วย

โดยสรุป แบบฝึกปฏิบัติ หรือ “WORK BOOK” เป็นเอกสารที่จัดเตรียมไว้ให้ผู้รับการอบรมได้ศึกษาควบคุมควบคุมกับประมวลสาระในการฝึกอบรมแต่ละหน่วยเพื่อประเมินตนเองก่อนฝึกอบรม บันทึกสาระสำคัญของแต่ละหัวเรื่อง ทำกิจกรรมที่กำหนดให้ เขียนรายงานผลกิจกรรมภาคปฏิบัติ และทำแบบประเมินตนเองหลังอบรม แบบฝึกปฏิบัติมีความสำคัญ คือ เก็บบันทึก รายงานหลังจากศึกษาประมวลสาระไปแล้ว ผู้รับการอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจมากขึ้นมีส่วนร่วมในกิจกรรมของการฝึกอบรม การแยกประมวลสาระและแบบปฏิบัติออกจากกัน เพื่อให้แบบฝึกปฏิบัติ มีองค์ประกอบของแบบฝึกปฏิบัติ ขั้นตอนการผลิตแบบฝึกปฏิบัติ และแนวทางที่ต้องดำเนินการจัดทำแบบฝึกปฏิบัติ ดังนี้ คือ การเขียนแบบฝึกปฏิบัติ การจัดพิมพ์ และการตกแต่ง

4.3 มัลติมีเดีย

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ กล่าวถึง มัลติมีเดียหรือสื่อประสม หมายถึง การนำเสนอเนื้อหาสาระด้วยสื่อตั้งแต่สองอย่างขึ้นไป โดยจัดให้อยู่ในรูปของชุด(Packages) (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2545: 116)

4.3.1 ความสำคัญของมัลติมีเดีย

มัลติมีเดียมีความสำคัญต่อการศึกษา ดังนี้ (กรมวิชาการ 2544 : 17)

- 1) ช่วยให้การออกแบบการอบรมตอบสนองต่อแนวคิดและทฤษฎีการเรียนรู้มายิ่งขึ้น
- 2) ช่วยเสริมการเรียนรู้ ทำให้ผู้รับการอบรมมีผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมที่สูงขึ้นได้
- 3) มัลติมีเดียในรูปแบบของซีดีรอม ใช้ง่าย เก็บรักษาง่าย พกพาได้สะดวก และสามารถทำสำเนาได้ง่าย
- 4) เปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรมสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองตามศักยภาพ ตามความต้องการและความสะดวกของตนเอง
- 5) มีโปรแกรมช่วยสร้างบทฝึกอบรมที่ง่ายต่อการใช้งาน ทำให้สร้างมัลติมีเดียใช้เองได้
- 6) วิทยากรสามารถใช้มัลติมีเดียเพื่อฝึกอบรมเนื้อหาใหม่ เพื่อการฝึกฝน เพื่อเสนอสถานการณ์จำลอง และเพื่อสอนการคิดแก้ปัญหา
- 7) ช่วยสนับสนุนให้มีสถานที่อบรม ไม่จำกัดอยู่เพียงห้องฝึกอบรมเท่านั้น ผู้รับการอบรมอาจเรียนรู้อยู่ที่บ้าน ที่ห้องสมุด หรือภายใต้สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตามเวลาที่ต้องการ

โดยสรุป มัลติมีเดียมีความสำคัญในการออกแบบการเรียนรู้ ช่วยเสริมการเรียนรู้ในรูปแบบของซีดีรอม ผู้รับการอบรมสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองตามศักยภาพ โปรแกรมง่ายต่อการใช้งาน วิทยากรสามารถใช้สื่อมัลติมีเดียเพื่อฝึกอบรม ไม่จำกัดอยู่เพียงห้องฝึกอบรมเท่านั้น

4.4 เทปภาพ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทปภาพ ครอบคลุม (1) ความหมายของเทปภาพ (2) ความสำคัญของเทปภาพ (3) รูปแบบของเทปภาพ และ(4) ขั้นตอนการผลิตเทปภาพ

4.4.1 ความหมายของเทปภาพ

จันทร์พิมพ์ สายสมร และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2539: 344) กล่าวว่า เทปภาพ

เป็นระบบการบันทึกภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหว และเสียงหรือเรียกว่า วิดีโอ (VDO) โดยใช้รูปแบบการบีบอัดแบบ MPBGI ลงสู่แผ่นซีดี (CD) นั่นเอง

4.4.2 ความสำคัญของเทปภาพ

สตาร์จัน นิลคำ และบุญเลิศ ส่องสว่าง(2544: 51-52) ได้กล่าวถึงความสำคัญของเทปภาพหรือวีซีดี ดังนี้

- 1) เทปภาพหรือวีซีดีให้ทั้งภาพและเสียง ผู้ชมสามารถเห็นภาพ แสง สี กริยาท่าทาง อากา และอารมณ์ต่างๆ ที่ปรากฏบนจอภาพ ทำให้เกิดการเรียนรู้ได้เร็ว เข้าใจเนื้อหาสาระและเรื่องราวได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รับรู้ได้ดี และจำได้นาน
- 2) นำสิ่งที่อยู่ห่างไกลมาให้ชมได้ เช่น ชีวิตคน ชีวิตสัตว์ต่างแดน เป็นต้น
- 3) นำสิ่งที่เล็กมาให้ชมได้ โดยการถ่ายใกล้หรือถ่ายขยายด้วยกล้องจุลทรรศน์ ทำให้เห็นได้ชัดเจนขึ้น
- 4) นำสิ่งที่ใหญ่และสิ่งมีชีวิตนอกสถานที่ต่างๆ มาให้ชมในห้องได้
- 5) นำสิ่งที่เป็นอันตรายมาให้ชมได้
- 6) ทำสิ่งที่เคลื่อนไหวได้ ให้เร็วหรือช้าได้
- 7) ทำสิ่งที่เคลื่อนไหวได้ (Antimation) เป็นการทำให้เร้าความสนใจ และช่วยให้ผู้รับการอบรมเข้าใจเนื้อหาสาระที่ต้องการถ่ายทอดได้ดียิ่งขึ้น
- 8) เปิดชมได้หลายๆครั้งตามต้องการ เพราะเป็นสื่อที่ผู้ใช้สามารถควบคุมหรือใช้ได้ด้วยตนเอง
- 9) ใช้ง่ายและสะดวก
- 10) ถ่ายทำไม่ยากและสามารถเปิดชมหรือตรวจสอบได้ทันที
- 11) เป็นสื่อที่ใช้ในการสาธิตในการกระทำสิ่งต่างๆ หรือแสดงกระบวนการต่างๆ ได้ดี ช่วยให้ผู้ชมการสาธิตได้เห็นภาพทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

โดยสรุปความสำคัญของเทปภาพหรือวีซีดี ดังนี้ คือ ให้ทั้งภาพและเสียง นำสิ่งที่อยู่ห่างไกลมาให้ชมได้ นำสิ่งที่เล็กมาให้ชมได้ นำสิ่งที่ใหญ่และสิ่งมีชีวิตนอกสถานที่ต่างๆ มาให้ชมในห้องได้ นำสิ่งที่เป็นอันตรายมาให้ชมได้ ทำสิ่งที่เคลื่อนไหวได้ ให้เร็วหรือช้าได้ ทำสิ่งที่เคลื่อนไหวได้ เปิดชมได้หลายๆครั้งตามต้องการ ใช้ง่ายและสะดวก ถ่ายทำไม่ยากและสามารถเปิดชมหรือตรวจสอบได้ทันที และเป็นสื่อที่ใช้ในการแสดงหรือกระบวนการ

4.4.3 รูปแบบของเทปภาพ

วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2539: 345 - 346) ได้กล่าวถึงรูปแบบของเทปภาพเพื่อ

การฝึกอบรมส่วนใหญ่มักจะใช้รูปแบบพูดหรือบรรยายคนเดียว สัมภาษณ์ สันทนา สาธิต ทดลอง และสารคดี

- 1) รูปแบบพูดหรือบรรยายคนเดียว เป็นเทปภาพที่มีวิทยากร หรือผู้ทรงคุณวุฒิเพียงคนเดียวมาบรรยายให้ฟัง หรือการบรรยายประกอบภาพ
 - (6) รูปแบบสัมภาษณ์ เป็นเทปภาพที่มีผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ คือ วิทยากรเกี่ยวข้องกับเนื้อหาสาระในสื่อพิมพ์มาแล้วเรื่องราวให้ฟัง โดยผู้สัมภาษณ์ซักถามในประเด็นต่างๆให้วิทยากรได้
 - (7) รูปแบบสนทนา เป็นเทปภาพที่มีวิทยากรมาพูดคุยกัน 2 คน ทั้ง 2 คนจะเป็นผู้ถามคู่สนทนา และทั้งคู่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นที่นำเสนอ
- 4) รูปแบบสาธิตและทดลอง เป็นเทปภาพที่เสนอวิธีทำอะไรเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้นำไปใช้ทำจริง
- 5) รูปแบบสารคดี เป็นเทปภาพเสนอเนื้อหาสาระด้วยภาพและเสียงบรรยายตลอดรายการ โดยไม่มีผู้ดำเนินรายการ

โดยสรุป รูปแบบเทปภาพ มี 5 รูปแบบ คือ รูปแบบพูดหรือบรรยายคนเดียว รูปแบบสัมภาษณ์ รูปแบบสนทนา รูปแบบสาธิตและทดลอง และรูปแบบสารคดี

4.4.4 ขั้นตอนการผลิตเทปภาพ

วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2539: 354 - 357) ได้กล่าวถึงการผลิตเทปภาพ ประกอบด้วยขั้นตอนการผลิต 4 ขั้นตอน คือ (1) การวางแผนการผลิต (2) การเตรียมการผลิต (3) การดำเนินการผลิต และ (4) การประเมินการผลิต

1) การวางแผนการผลิตเทปภาพ

การวางแผนการผลิตเทปภาพ ครอบคลุมการแสวงหาแนวความคิด การกำหนดวัตถุประสงค์ การวิเคราะห์ผู้ชม การวิเคราะห์เนื้อหา และกำหนดประเด็น การเขียนบท การกำหนดบุคลากร การกำหนดฉาก และวัสดุประกอบฉาก การกำหนดวัสดุรายการ การกำหนดสถานที่ และการกำหนดงบประมาณ

(1) การแสวงหาแนวคิดหรือเรื่อง ในกรณีเป็นเทปภาพเพื่อการอบรม เรื่องที่จัดรายการมาจากเนื้อหาสาระในบทเรียนหรือชุดวิชา ส่วนเทปภาพที่ให้ความรู้ทั่วไปอาจจะพิจารณาเรื่องที่จะทำรายการต้องน่าสนใจ ควรแก่การศึกษาและวิจัย มีวัตถุประสงค์เด่นชัด และมีประโยชน์ต่อผู้ชม

(2) การกำหนดวัตถุประสงค์ เป็นการคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นหลังจากชมได้ชมรายการไปแล้ว การกำหนดวัตถุประสงค์ นิยมเขียนในรูปวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

(3) การวิเคราะห์ผู้ชมหรือผู้รับการอบรม เป็นการทำความรู้จักผู้ชมในแง่ต่างๆ เพื่อให้ผลิตเทปภาพได้ตรงตามความต้องการมากที่สุด การวิเคราะห์ผู้ชมหรืออาจวิเคราะห์ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ความรู้พื้นฐาน และการรับรู้

(4) การวิเคราะห์เนื้อหาและกำหนดประเด็น เป็นกระบวนการศึกษาและเสาะแสวงหาเนื้อหาสาระ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะผลิตเทปภาพ อาจศึกษาจากตำรา เอกสาร แล้วนำมาถ่วงน้ำหนักเพื่อวินิจฉัยกำหนดประเด็นหลัก และประเด็นย่อย

(5) การเขียนบทเทปภาพ เป็นการกำหนดลำดับก่อนหลังการเสนอภาพ และเสียง เพื่อให้ผู้ชมหรือผู้รับการอบรมได้รับเนื้อหาสาระตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยระบุลักษณะภาพและเสียงไว้เด่นชัด

(6) การกำหนดบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการผลิตรายการ เป็นการคัดเลือกผู้ปรากฏตัวตามเทปภาพ เช่น ผู้ดำเนินรายการ วิทยากร ผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้แสดง

(7) การกำหนดฉากและวัสดุประกอบฉาก การผลิตเทปภาพส่วนใหญ่จะใช้สถานที่จริงในการบันทึกเป็นฉาก แต่อาจจะจัดหาหรือสร้างวัสดุประกอบฉาก

(8) การกำหนดวัสดุรายการ วัสดุรายการเป็นวัสดุเนื้อหาสาระประเภทรูปภาพ การ์ตูน แผนภูมิ ข้อมูลทางสถิติ แคล์คูลัส ที่จะทำไตเติ้ลรายการ และเครดิตรายการ

(9) การกำหนดสถานที่ เป็นการระบุสถานที่ในการถ่ายทำ ส่วนใหญ่จะถ่ายทำสถานที่จริง(On Location) จะต้องระบุสถานที่ใช้ถ่ายทำบทวิทยุโทรทัศน์

(10) การกำหนดงบประมาณ เป็นการกำหนดค่าใช้จ่ายในการผลิตเทปภาพ ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ

2) การเตรียมการผลิตเทปภาพ

การเตรียมการผลิตเทปภาพ เป็นขั้นการนำสิ่งที่วางแผนไว้แล้วมาสร้างผลิตให้พร้อมก่อนจะถึงวันเวลาถ่ายทำ การเตรียมการผลิตเทปภาพ ครอบคลุมการเตรียมการด้านบุคลากร สถานที่ อุปกรณ์การผลิต ฉากและวัสดุประกอบฉาก และวัสดุรายการ

(1) การเตรียมการด้านบุคลากร เป็นการให้ผู้เกี่ยวข้องกับการผลิตเทปภาพ ได้ศึกษาบทวิทยุล่วงหน้า ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเทปภาพ ได้แก่ ผู้ดำเนินรายการ วิทยากร และช่างกล้อง

(2) การเตรียมสถานที่ เป็นการตรวจสอบความพร้อมของสถานที่ ที่ใช้ในการผลิตเทปภาพ ส่วนใหญ่มักจะใช้ถ่ายทำนอกสถานที่ จะต้องสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ถ่ายทำ เช่น ห้องทดลอง ห้องรับแขก ฯลฯ

(3) การเตรียมอุปกรณ์การผลิต เป็นการตรวจสอบความพร้อมเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ถ่ายทำ เช่น กล้อง ไมโครโฟน โคมไฟให้แสงสว่าง ฯลฯ

(4) การเตรียมฉากและวัสดุประกอบฉาก เป็นการตรวจสอบความพร้อมในการสร้างฉาก และวัสดุประกอบฉาก ตรงตามต้องการ

(5) การเตรียมวัสดุรายการ เป็นการตรวจสอบวัสดุรายการ เช่น รูปภาพ ภาพการ์ตูน แผนภูมิ แผนภาพ เป็นต้น

3) การดำเนินการผลิตเทปภาพ

การดำเนินการผลิตเทปภาพหรือการบันทึกภาพสมบูรณ์ ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย 3 ขั้นตอน คือ การประชุมก่อนการบันทึกภาพ การซ้อม และการบันทึกภาพสมบูรณ์

(1) การประชุมก่อนการบันทึกภาพ เป็นการพบปะระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับถ่ายทำ ได้แก่ ผู้ผลิต ผู้กำกับ วิทยากร ผู้ดำเนินรายการ ผู้แสดง และช่างกล้อง เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการถ่ายทำและซักซ้อมความเข้าใจ

(2) การซ้อม เป็นกระบวนการเตรียมทุกคนให้ผ่านขั้นตอนที่เกิดขึ้นจริงในการถ่ายทำ การซ้อมก่อนและถ่ายทำอาจซ้อมให้รู้ลำดับก่อนหลังการถ่ายทำ

(3) การบันทึกภาพสมบูรณ์ เป็นขั้นการดำเนินการหลังจากการซ้อมเรียบร้อยแล้ว

4) การประเมินการผลิตเทปภาพ

การประเมินผลิตเทปภาพ ทำได้ 3 แนวทาง คือ การประเมินขณะผลิตเทปภาพ การประเมินหลังผลิตเทปภาพแล้ว และการประเมินเมื่อนำไปใช้

(1) การประเมินขณะผลิตเทปภาพ เป็นภาพประเมินจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเทปภาพ เช่น ผู้รับผิดชอบหลักสูตรฝึกอบรมที่ทำหน้าเป็นผู้ผลิต ช่างกล้อง วิทยากร และผู้ดำเนินรายการ ฯลฯ จะประเมินในด้านความถูกต้องของเนื้อหาสาระ ความต่อเนื่องของภาพ และเสียง ภาษาที่ใช้ ลีลาการพูด ฯลฯ

(2) การประเมินหลังผลิตเทปภาพแล้ว เป็นการประเมินโดยกลุ่มบุคคลที่แต่งตั้งขึ้นเป็นคณะกรรมการประเมิน การประเมินในขั้นนี้ อาจประเมินในแง่ความถูกต้องเนื้อหาสาระความเหมาะสมด้านรูปแบบ ภาษาที่ใช้ ลีลาการพูด ประโยชน์ที่ผู้ชมหรือผู้รับการอบรมได้รับ ฯลฯ

(3) การประเมินเมื่อนำไปใช้แล้ว เป็นการประเมินการใช้จริงเมื่อนำไปใช้แล้ว ผู้ประเมิน คือ ผู้ชมหรือผู้รับการอบรม เมื่อได้ผลประเมินแล้ว การผลิตจะต้องนำข้อมูลไปปรับปรุงเพื่อให้เทปภาพเป็นสื่อที่มีคุณภาพ เพื่อใช้ในการอบรมต่อไป

โดยสรุป การผลิตเทพภาพประกอบด้วยขั้นตอนการผลิต 4 ขั้นตอน คือ (1)การวางแผนการผลิต (2) การเตรียมการผลิต (3) การดำเนินการผลิต และ (4) การประเมินการผลิต

5. การฝึกอบรม

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้กระบวนการฝึกอบรมในการพัฒนาความรู้ ทักษะคิด ค่านิยม และทักษะความชำนาญในหลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต การฝึกอบรมครอบคลุม (1) ความหมายของการฝึกอบรม (2) ความสำคัญของการฝึกอบรม (3)รูปแบบการฝึกอบรม (4) ประเภทการฝึกอบรม และ(5) วิธีการและเทคนิคการฝึกอบรม

5.1 ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ ทักษะคิด ค่านิยม คุณธรรม และทักษะความชำนาญเฉพาะด้านของบุคลากรที่ไม่สามารถจะทำได้โดยกระบวนการเรียนการสอน โดยปรกติเพื่อสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ชัยยงค์ พรหมวงศ์(2537: 7)

5.2 ความสำคัญของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมทำให้ผู้รับการอบรมได้เนื้อหาสาระและประสบการณ์ที่แตกต่างกันไปตามลักษณะงาน เพื่อให้ความรู้ที่เป็นทฤษฎีการฝึกอบรมที่เน้นประสบการณ์และการฝึกอบรมที่มุ่งฝึกอบรมบ่มนิสัยให้มีทักษะคิด ค่านิยม และคุณธรรมที่พึงประสงค์ ตามภาระกิจเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ที่มุ่งให้ผู้รับการอบรมมีความรู้และเทคนิควิธีการ ในการดำเนินการกิจในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบ เช่น การฝึกอบรมงานเลขานุการ จัดการงานบริหาร หรืองานเฉพาะด้าน โดยการฝึกอบรม เป็นต้น ชัยยงค์ พรหมวงศ์(2537: 7)

5.3 รูปแบบการฝึกอบรม

การฝึกอบรมจำแนก 3 รูปแบบเป็นการฝึกอบรมที่ยึดวิทยากรเป็นศูนย์กลาง (Trainer Centered Training Approach) การฝึกอบรมที่ยึดผู้รับการอบรมเป็นศูนย์กลาง (Trainee Centered Training Approach) และการฝึกอบรมที่ยึดความรู้และประสบการณ์เป็นศูนย์กลาง (Trainer Centered Training Approach)

5.3.1 การฝึกอบรมที่ยึดวิทยากรเป็นศูนย์กลาง (Trainer Centered Training Approach) เป็นการฝึกอบรมที่วิทยากรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ เนื้อหาสาระดำเนินการถ่ายทอด และประเมินโดยผู้รับการฝึกอบรม มีส่วนในกระบวนการฝึกอบรมน้อยที่สุด การจัดห้องฝึกอบรม วิทยากรมักจะอยู่หน้าห้อง ใช้วิธีการบรรยายเป็นหลัก อาจมีหรือไม่มีสื่อโสตทัศนประกอบการ

บรรยาย สื่อที่ใช้ส่วนใหญ่ใช้กระดานคำหรือเครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ อาจมีเอกสารประกอบการบรรยาย บทบาทของผู้รับการอบรมทำหน้าที่ฟังเป็นส่วนใหญ่ อาจมีโอกาสซักถามหรือแสดงความคิดเห็นบ้าง การจัดสภาพแวดล้อมฝึกอบรม เรียงแถวหันหน้าเข้าหาห้องเรียน หรืออาจจัดเป็นรูปครึ่งวงกลม การประเมินการฝึกอบรม ไม่มีการประเมินก่อนและระหว่างการอบรม แต่จะเป็นการประเมินหลังการอบรม ส่วนใหญ่จะไม่มีการประเมินเลย

5.3.2 การฝึกอบรมที่ยึดผู้รับการอบรมเป็นศูนย์กลาง (Trainee Centered Training Approach) เป็นการฝึกอบรมที่ผู้รับการอบรมมีส่วนในการกำหนดวัตถุประสงค์และมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมด้วยตนเองมากที่สุด วิทยากรเป็นเพียงผู้ชี้ทางและประสานกิจกรรมการฝึกอบรม การจัดห้องอบรม เป็นห้องประชุมขนาดเล็กที่วิทยากรมักจะใช้อยู่เป็นประจำอยู่หน้าห้อง เพื่อสังเกตผู้รับการอบรมอยู่ห่างๆ วิธีการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ ไม่ใช้วิธีการบรรยาย แต่วิทยากรจะสรุปแนวทางหรือประเด็นเพียงพอให้ผู้รับการอบรมสามารถประกอบกิจกรรมได้ สื่อที่ใช้ฝึกอบรมส่วนใหญ่จะเป็นสื่อวิธีการ เช่น เกมส์ สถานการณ์จำลอง กิจกรรม กลุ่มสัมพันธ์ และวัสดุอุปกรณ์ที่อยู่ในรูปชุดฝึกอบรมแบบกิจกรรม บทบาทของผู้รับการอบรม ทำหน้าที่อภิปราย แสดงความคิดเห็น และช่วยกันดำเนินกิจกรรมให้ลุล่วง โดยวิทยากรเป็นผู้ช่วยเหลือสนับสนุนและประเมินการทำงานเป็นกลุ่ม การจัดสภาพแวดล้อมการฝึกอบรม โต๊ะเรียน หรือเก้าอี้ เน้นการจัดเป็นรูปเกือกม้า หรือครึ่งวงกลม หรือรูปแบบอื่น ที่ผู้รับการอบรมสามารถทำงานร่วมกันและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกันได้ดี การประเมินการอบรมจะมีการประเมินก่อน ประเมินระหว่างการอบรมและการประเมินหลังการอบรม

5.3.3 การฝึกอบรมที่ยึดความรู้และประสบการณ์เป็นศูนย์กลาง (Content Experience Centered Training Approach) เป็นการฝึกอบรมที่ให้ศูนย์กลางของการฝึกอบรมอยู่ที่เนื้อหาสาระ โดยไม่คำนึงว่าวิทยากรหรือผู้รับการอบรมจะเป็นศูนย์กลางของกิจกรรมการฝึกอบรม การจัดห้องฝึกอบรมมีทั้งสำหรับประชุมรวม และการประชุมกลุ่มย่อย ในบางกรณีอาจมีห้องปฏิบัติการเพื่อการประกอบกิจกรรมเฉพาะ ห้องประชุมรวมจะต้องมีเครื่องฉาย เครื่องขยายเสียง และจัด โต๊ะเก้าอี้เป็นรูปตัวยู หรือครึ่งวงกลม ส่วนห้องประชุมย่อย ก็จะมีที่ตั้งกระดานนิเทศสำหรับติดกระดาษที่เขียนสรุปผลการอภิปราย สำหรับเทคนิคที่เรียกว่า Card and Chart การถ่ายทอดเนื้อหาสาระ ใช้วิธีการผสมผสานทั้งแบบสมาชิกเป็นศูนย์กลางและวิทยากรเป็นศูนย์กลาง กระตุ้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์และการฝึกอบรมจากกันและกัน ผู้มีประสบการณ์จะช่วยแนะแนวทางและช่วยเหลือสมาชิกที่มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่กำลังอบรมน้อยกว่า จนทั้งกลุ่มสามารถดำเนินการได้สำเร็จ สื่อการฝึกอบรมจะจัดเนื้อหาสาระและประสบการณ์ไว้ในรูปของชุดฝึกอบรม บทบาทของผู้รับการอบรมต้องมุ่งให้ได้เนื้อหาสาระที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการประกอบกิจกรรม โดยการ

แบ่งภาระงานให้ทุกคนมีโอกาสเสาะแสวงหาความรู้โดยเท่าเทียมกัน วิทยากรมีบทบาทในการประสานการเสาะแสวงหาประสบการณ์ให้สมาชิกได้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดสภาพแวดล้อมการฝึกอบรม มุ่งที่จะจัดให้คล้ายคลึงของจริงให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ การประเมินการฝึกอบรมมีทั้งการประเมินก่อน ระหว่าง และหลังการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังมีระบบการติดตามและประเมินระยะยาวอีกด้วย

โดยสรุปแล้ว การฝึกอบรม จำแนกรูปแบบการฝึกอบรมที่ยึดวิทยากรเป็นศูนย์กลาง การฝึกอบรมที่ยึดผู้รับการอบรมเป็นศูนย์กลาง และการฝึกอบรมที่ยึดความรู้และประสบการณ์เป็นศูนย์กลาง

5.4 ประเภทการฝึกอบรม

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2537: 16) การฝึกอบรมจำแนกประเภทได้หลายแนวทาง จำแนกประเภทตามกลุ่มผู้รับการฝึกอบรม ตามเนื้อหาสาระและประสบการณ์ ตามวิธีการและเทคนิคฝึกอบรม หรือตามสถานที่ในการจัดฝึกอบรม

ตามกลุ่มผู้รับการอบรม จำแนกออกเป็นการฝึกอบรมกลุ่มใหญ่ การฝึกอบรมกลุ่มย่อย การฝึกอบรมหัวหน้างาน การฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

ตามเนื้อหาสาระประสบการณ์ จำแนกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การฝึกอบรมความรู้พื้นฐาน การฝึกอบรมการสร้างหรือพัฒนาทักษะความชำนาญ และการฝึกอบรมการจัดการชั้นสูง เช่น การฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น การฝึกอบรมการเป็นผู้นำ การฝึกอบรมการบริหาร และการฝึกอบรมแบบพัฒนาโครงการจากกรณีงาน เป็นต้น

ตามสถานที่ในการฝึกอบรม อาจจำแนกเป็นการอบรมในห้องฝึกอบรม การฝึกอบรมในสถานการณ์จำลอง การฝึกงาน การสังเกต การดูงาน และการฝึกขณะปฏิบัติงานจริง

โดยสรุป การฝึกอบรมจำแนกประเภทการฝึกอบรม ประเภทตามกลุ่มผู้รับการอบรม ตามเนื้อหาสาระและประสบการณ์ ตามวิธีการและเทคนิคฝึกอบรม หรือตามสถานการณ์ในการจัดอบรม

5.5 วิธีการฝึกอบรม

การฝึกอบรมต้องการให้ฝึกอบรมตอบสนองความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยม คุณธรรม และทักษะความชำนาญ ผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม จะใช้วิธีการให้สอดคล้องกับรูปแบบและประเภทการฝึกอบรม เพื่อให้องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรของตนอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น วิธีการและการฝึกอบรม จะแปรเปลี่ยนไปตามรูปแบบและประเภทของการฝึกอบรม ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2537: 7-20)

5.5.1 วิธีการฝึกอบรม วิธีการ หมายถึงแนวปฏิบัติ และขั้นตอนดำเนินการ

ฝึกอบรม วิธีการมีขอบข่ายกว้างขวาง เช่น วิธีการฝึกอบรมแบบบรรยาย วิธีการฝึกอบรมแบบสัมมนา วิธีการฝึกอบรมแบบยี่ดกลุ่ม วิธีการฝึกอบรมแบบสาธิต วิธีการฝึกอบรมแบบสถานการณ์จำลอง วิธีการฝึกอบรมแบบโครงการ วิธีการฝึกอบรมแบบแก้ปัญหา วิธีการฝึกอบรมแบบรายกรณี และวิธีการฝึกอบรมแบบการพัฒนาโครงการจากกรณีงาน

5.5.2 วิธีการฝึกอบรมแบบบรรยาย เป็นวิธีการฝึกอบรมที่วิทยากรถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ทักษะคติและทักษะความชำนาญด้วยการบรรยายผู้รับการฝึกอบรมฟัง อาจเป็นการพูด ล้วนๆ หรือการบรรยายประกอบสื่อ โสตทัศน์

5.5.3 วิธีการฝึกอบรมแบบสัมมนา เป็นวิธีการฝึกอบรมที่ใช้เทคนิคการสัมมนา เป็นเครื่องมือทำให้สมาชิกช่วยกันระดมความคิดเพื่อแก้ปัญหา หรือเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานในขอบข่ายเนื้อหาสาระที่กำหนด วิทยากรจะกำหนดประเด็น หรือ ปัญหา เป็นประเด็นหลักและประเด็นย่อยเพื่อมอบหมายให้สมาชิกหาข้อเสนอนแนะ สมาชิกจะแบ่งเป็นกลุ่มย่อย แต่ละกลุ่มจะรับประเด็นย่อยไปช่วยกันระดมความคิด อภิปรายและหาข้อสรุปจากการอภิปรายเพื่อนำมารายงานในการประชุมกลุ่มใหญ่ในตอนสุดท้ายของการสัมมนา ในระหว่างการสัมมนา กลุ่มย่อย มักมีการกำหนดประธาน รองประธาน และเลขานุการกลุ่ม เพื่อบันทึกประเด็นการอภิปราย และจัดทำรายงานสรุป

5.5.4 วิธีการฝึกอบรมแบบยี่ดกลุ่ม เป็นการฝึกอบรมที่ใช้พลังกลุ่มเป็นเครื่องมือ ในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ โดยวิทยากรกำหนดประเด็นและเนื้อหาสาระไว้ให้สมาชิก ที่เข้ารับการอบรมช่วยกันดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยใช้เทคนิคการฝึกอบรมแบบ กลุ่มประเภทต่างๆ เช่น กลุ่มสัมพันธ์ เป็นต้น

5.5.5 วิธีการฝึกอบรมแบบสถานการณ์จำลอง เป็นการจัดสภาพการณ์เลียนแบบ สถานการณ์จริง เพื่อให้สมาชิกได้รับประสบการณ์ในกรณีที่สมาชิกไม่สามารถฝึกในสถานการณ์จริงได้ อาจเป็นเพราะการให้ฝึกในสถานการณ์จริงมีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินมีราคาแพง ต้องใช้เวลายาวนาน หรือ ไม่มีสถานการณ์จริงให้ฝึกฝนได้ สถานการณ์จำลองอาจเป็นแบบง่าย หรือสถานการณ์ที่เสนอ โดยสื่อประสม (Multi – media) เช่น เทปภาพ เทปเสียง สไลด์ หรือใช้ คอมพิวเตอร์ หรือที่สลับซับซ้อนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เช่น สถานการณ์จำลองเครื่องมือฝึกบิน (Flight Simulators) เป็นต้น

5.5.6 วิธีการฝึกอบรมแบบแก้ปัญหา เป็นการฝึกอบรมแบบอิงปัญหา เพื่อให้สมาชิกหาทางแก้ไขปัญหาที่กำหนดให้ โดยใช้ความรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ ที่กำหนดไว้ในชุด ฝึกอบรม ผลที่คาดหวังจากการฝึกอบรมอาจได้แก่ แนวทางแก้ปัญหาที่กำหนดไว้

5.5.7 วิธีการฝึกอบรมแบบรายกรณี เป็นการฝึกอบรมที่ให้สมาชิกศึกษารายกรณี ที่จัดเตรียมไว้ให้ รายกรณีหรือ Cases ต่างๆ จะต้องมีการกำหนดให้ตรงวัตถุประสงค์ ที่ต้องการ พัฒนาความรู้ความสามารถของสมาชิก มักใช้ในการฝึกอบรมความสามารถในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา หรือการพัฒนางานขององค์กรที่ปรากฏในรายกรณี

5.5.8 วิธีการฝึกอบรมแบบการพัฒนาโครงการจากกรณีงาน เป็นการผสมผสาน วิธีการฝึกอบรมแบบสถานการณ์จำลอง แบบแก้ปัญหา แบบรายกรณี แบบกลุ่มสัมพันธ์ และวิธีการ ฝึกอบรมพื้นฐานอื่นๆ เพื่อให้สมาชิกพัฒนาโครงการจากสถานการณ์จำลอง และเอกสารข้อมูล โดยสมาชิกจะต้องสมมุติตนเองเป็นสมาชิกคนหนึ่ง สถานการณ์จำลองขึ้น แล้วดำเนินการตาม 6 ขั้นที่จะนำไปสู่การวางแผนและพัฒนาโครงการ ได้แก่ การวิเคราะห์สถานการณ์ การกำหนด วัตถุประสงค์ การกำหนดทางเลือก การเปรียบเทียบทางเลือก การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ เหมาะสมที่สุด และการกำหนดแผนการดำเนินการและเขียน โครงการ

โดยสรุป การฝึกอบรมมีวิธีการหลากหลาย ผู้ดำเนินการฝึกอบรมจำเป็นต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับบุคลากรที่ต้องการพัฒนา วิธีการฝึกอบรมที่ใช้กันมาก ได้แก่ วิธีการ ฝึกอบรมแบบบรรยาย วิธีการฝึกอบรมแบบสัมมนา วิธีการฝึกอบรมแบบยัดกลุ่ม วิธีการฝึกอบรม แบบสถานการณ์จำลอง วิธีการฝึกอบรมแบบแก้ปัญหา วิธีการฝึกอบรมแบบรายกรณี และวิธีการ ฝึกอบรมแบบการพัฒนาโครงการจากกรณีงาน

6. หลักสูตรเรื่องการหาผู้ขายประกันชีวิต

หลักสูตรการฝึกอบรมเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต ประกอบด้วย คำอธิบายหลักสูตร และวัตถุประสงค์ ดังนี้

6.1 คำอธิบายหลักสูตร

หลักสูตรเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต ประกอบด้วย ความหมาย ความสำคัญของ ผู้ขายประกันชีวิต และหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต บทบาทหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้า ผู้ขายประกันชีวิต ความหมายความสำคัญของการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต และ แนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต การค้นหาผู้ขาย ประกันชีวิตโดยตรง และโดยอ้อม ความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และสรุปผลการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

6.2 วัตถุประสงค์

- 6.2.1 เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต
- 6.2.2 เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีทักษะ และประสบการณ์ตรงในการวางแผนและจัดหาผู้ขายประกันชีวิต
- 6.2.3 เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีเจตนาที่ดีต่ออาชีพการหาผู้ขายประกันชีวิต

7. การทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการครอบคลุม (1) ความหมายของการทดสอบประสิทธิภาพ (2) ความจำเป็นที่จะต้องทดสอบประสิทธิภาพ (3) การกำหนดเกณฑ์ประสิทธิภาพ (4) วิธีการคำนวณหาประสิทธิภาพ (5) ขั้นตอนการทดสอบประสิทธิภาพ และ (6) วิธีการทดสอบประสิทธิภาพ

7.1 ความหมายของการทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

การทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เป็นการตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกอบรมเพื่อให้ทราบว่าชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยการนำชุดฝึกอบรมไปทดลองใช้เบื้องต้นปรับปรุงและนำไปใช้จริง จนแน่ใจว่าชุดฝึกอบรมมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การทดลองใช้ หมายถึง การนำชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ที่ผลิตขึ้นเป็นต้นแบบ (Prototype) ไปทดลองใช้ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในแต่ละระบบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมให้เท่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การทดลองจริง หมายถึง การนำชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ที่ได้ทดลองใช้และปรับปรุงแล้วทุกหน่วยในแต่ละหลักสูตรจริง ในห้องฝึกอบรมหรือในสถานการณ์การฝึกอบรมที่แท้จริง เป็นเวลา 1 ภาคการศึกษาเป็นอย่างน้อย ชัยขงค์ พรหมวงศ์ (2541 : 494)

โดยสรุป การทดสอบประสิทธิภาพ เป็นการนำชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ไปทดลองใช้เพื่อปรับปรุงแล้วจึงนำไปทดลองฝึกอบรมจริง

7.2. ความจำเป็นที่จะต้องทดสอบประสิทธิภาพ

ในการผลิตระบบการดำเนินงานทุกประเภท จำเป็นต้องมีการตรวจสอบระบบนั้นเพื่อเป็นการประกันว่าจะมีประสิทธิภาพจริงตามที่มุ่งหวัง การทดสอบประสิทธิภาพของชุด

ฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์มีความจำเป็นด้วยเหตุผลหลายประการ คือ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2541 : 494)

7.2.1 สำหรับหน่วยงานผลิตชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เป็นการประกันคุณภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ว่าอยู่ในขั้นสูง เหมาะสมที่จะลงทุนผลิตออกมาเป็นจำนวนมาก

หากไม่มีการทดสอบประสิทธิภาพเสียก่อนแล้ว หากผลิตออกมาใช้ประโยชน์ไม่ได้ก็จะต้องทำใหม่เป็นการสิ้นเปลืองทั้งเวลา แรงงาน และเงินทอง

7.2.2 สำหรับผู้ใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ จะทำหน้าที่อบรมโดยที่ช่วยสร้างสภาพการเรียนรู้ ให้ผู้รับการอบรมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่มุ่งหวัง บางครั้งต้องช่วยวิทยากร บางครั้งต้องฝึกอบรมแทนวิทยากร ดังนั้น ก่อนนำชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ไปใช้ วิทยากรควรมั่นใจว่าชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์นั้นมีประสิทธิภาพในการช่วยให้ผู้รับการอบรมเกิดการเรียนรู้จริง การทดสอบประสิทธิภาพตามลำดับขั้นจะช่วยให้เราได้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ที่มีคุณค่าทางการอบรมจริงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

7.2.3 สำหรับผู้ผลิตชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ การทดสอบประสิทธิภาพจะทำให้ผู้ผลิตมั่นใจได้ว่าเนื้อหาสาระที่บรรจุลงในชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เหมาะสมง่ายต่อการเข้าใจ อันจะช่วยให้ผู้ผลิตมีความชำนาญสูงขึ้น เป็นการประหยัดแรงสมอง แรงงาน เวลา และเงินทองในการเตรียมต้นแบบ

โดยสรุป การทดสอบประสิทธิภาพมีความจำเป็นสำหรับหน่วยงานที่ผลิตชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ผู้ใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ และผู้ผลิตชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

7.3 การกำหนดเกณฑ์ทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ในการทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ จำเป็นต้องเกณฑ์ในการทดสอบประสิทธิภาพ 3 ประเภท คือ เกณฑ์ความก้าวหน้าในการอบรม เกณฑ์ประสิทธิภาพ และเกณฑ์ด้านคุณภาพ

7.3.1 เกณฑ์ความก้าวหน้าในการฝึกอบรม หาได้จากผลต่างระหว่างการทดสอบหลังฝึกอบรมและการทดสอบก่อนฝึกอบรม โดยหาความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เกณฑ์ที่ตั้งไว้ คือ มีพัฒนาการเพิ่มขึ้น โดยเฉลี่ยร้อยละ 25 หรือเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ .05 แล้วแต่ความยากง่ายของเนื้อหา

7.3.2 **เกณฑ์ประสิทธิภาพหาได้จากการประเมินกระบวนการ** คือ การพิจารณาผลของการประกอบกิจกรรมระหว่างการฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ โดยนำผลการตอบ อภิปราย ฯลฯ มาให้คะแนนเปรียบเทียบกับ การประเมินผลลัพธ์ (Evaluation of Products – E_2) คือพิจารณาผลของการทดสอบหลังฝึกอบรม (Post – Test) เกณฑ์ที่ตั้งไว้คือ $E_1 / E_2 = 90/90$ หรือ $85/85$ สำหรับเนื้อหาที่เน้นพุทธิพิสัย $E_1 / E_2 = 80/80$ หรือ $75/75$ สำหรับเนื้อหาที่เน้นจิตพิสัย และทักษะพิสัย

7.3.3 **เกณฑ์ด้านคุณภาพ** หาได้จากความพอใจของวิทยากร และผู้รับการอบรมที่ได้ฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ได้แก่

- 1) พัฒนาการในทางที่ดีของคุณลักษณะผู้รับการอบรม เช่น การควบคุมตนเอง การช่วยเหลือตนเอง
- 2) การควบคุมมาตรฐานทางวิชาการที่ผู้รับการอบรมจะได้รับจากชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ในด้านความถูกต้อง และการปรุงแต่งเนื้อหาสาระที่เหมาะสมกับผู้รับการอบรม
- 3) ความสนใจที่ผู้รับการอบรมมีต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์
- 4) คุณภาพด้านเทคนิค การออกแบบที่น่าจับ น่าอ่านของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เกณฑ์ที่ตั้งไว้ควรอยู่ในรูป ดีมาก (4.50 – 5.00) ดี (3.50 – 4.49) หรือเกณฑ์ในรูปแบบอื่นที่สามารถตรวจสอบคุณภาพได้ (วาสนา ทวีกุลทรัพย์ 2540: 131 – 132)

เกณฑ์ระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์ อาจใช้แทนด้วย E_1 / E_2 เมื่อ E_1 เป็นร้อยละของประสิทธิภาพของกระบวนการ และ E_2 เป็นค่าร้อยละของประสิทธิภาพของผลลัพธ์ซึ่งการประเมินพฤติกรรมของผู้รับการอบรมในแง่ของพฤติกรรมต่อเนื่องหรือกระบวนการ โดยใช้สูตรการคิดค่า E_1 / E_2 ของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

$$E_1 = \frac{\left[\frac{\sum X}{N} \right]}{A} \times 100$$

เมื่อ E_1 คือ ประสิทธิภาพของกระบวนการ (งานที่กำหนดให้ทำ)

X คือ คะแนนรวมของงานที่ผู้รับการอบรมทำ

A คือ คะแนนเต็มของงาน

N คือ จำนวนผู้รับการอบรม

ส่วนการประเมินพฤติกรรมขั้นสุดท้ายหรือผลลัพธ์ใช้สูตร คือ

$$E_2 = \frac{\left[\frac{\sum F}{N} \right]}{B} \times 100$$

E_2 คือ ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (การทดสอบ)

F คือ คะแนนรวมของการทดสอบหลังอบรม

B คือ คะแนนเต็มของการทดสอบหลังอบรม

N คือ จำนวนผู้รับการอบรม

ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม จะกำหนดเป็นเกณฑ์ที่วิทยากร คาดหมายว่าผู้รับการอบรมจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นที่พึงพอใจ โดยกำหนดให้เป็นเปอร์เซ็นต์ของผลเฉลี่ยของคะแนนการทำงานและการประกอบกิจกรรมของผู้รับการอบรม ทั้งหมดต่อเปอร์เซ็นต์ของผลการสอบหลัง-อบรมทั้งหมด นั่นคือ E_1 / E_2

การกำหนดเกณฑ์ E_1 / E_2 ให้มีค่าเท่าใดขึ้นอยู่กับเนื้อหาสาระ โดยปกติเนื้อหาสาระที่เป็นทฤษฎีพิสัยมักจะตั้งไว้ 80/80, 85/85, 90/90 ส่วนเนื้อหาที่เป็นทักษะพิสัยหรือจิตพิสัยอาจตั้งไว้ต่ำกว่านี้ เช่น 75/75, 80/80 (ในกรณีที่ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมเกินเกณฑ์ที่ตั้งไว้อาจเลื่อนเกณฑ์ขึ้นมาตามความเหมาะสม)

ในกรณีที่ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ที่สร้างไม่ถึงเกณฑ์ที่ตั้งไว้ เนื่องจากตัวแปรที่ควบคุมไม่ได้ เช่น สภาพห้องฝึกอบรม ความพร้อมของผู้รับการอบรม ความชำนาญในการใช้ชุดฝึกอบรมของวิทยากร เป็นต้น อาจอนุโลมให้มีระดับผิดพลาดได้ต่ำหรือสูงกว่าที่กำหนดไว้ประมาณ 2.5 % วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2540:101)

7.4 การทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

การทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์อาจดำเนินการได้ 2 ระดับ คือ

การทดลองใช้เบื้องต้นก่อน และทดลองใช้จริง

1) การทดลองใช้เบื้องต้น หรือ (Tryout) การทดลองใช้เบื้องต้นของชุดฝึกอบรม มีขั้นตอน 3 ขั้นตอน คือ แบบเดี่ยว แบบกลุ่ม และแบบสนาม

(1) แบบเดี่ยว คือทดลองกับผู้รับการอบรม 3 คน โดยผู้รับการอบรม ที่มีระดับสติปัญญาอ่อน ปานกลาง และเก่ง คำนวณหาประสิทธิภาพ เสร็จแล้วปรับปรุงให้ดีขึ้น

(2) แบบกลุ่ม คือ ทดลองกับผู้รับการอบรม 6 – 10 คน คณะผู้รับการอบรมที่เก่ง ปานกลาง อ่อน คำนวณหาประสิทธิภาพแล้วปรับปรุง

(3) แบบภาคสนาม ทดลองกับผู้รับการอบรม 40 – 100 คน กำหนดหาประสิทธิภาพแล้วทำการปรับปรุง ผลลัพธ์ที่ได้ควรใกล้เคียงกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้

2) การทดลองใช้จริง (Trial Run) เป็นการนำชุดฝึกอบรมที่ผ่านการทดลองใช้เบื้องต้นปรับปรุงแล้วไปอบรมจริงในระยะเวลา เช่น ภาคการทำงานกับกลุ่มผู้รับการอบรมที่มีจำนวนพอเพื่อให้แน่ใจว่าชุดฝึกอบรมมีคุณภาพดีในสถานการณ์จริง วาสนา ทีวีกุลทรัพย์ (2540: 102)

โดยการสรุปการทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เป็นการตรวจสอบคุณภาพชุดฝึกอบรม เพื่อให้ทราบว่าชุดฝึกอบรมมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้หรือไม่ โดยการนำชุดการอบรมไปทดลองใช้ในเบื้องต้น ปรับปรุง แล้วนำไปใช้จริง ในการทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมมีเกณฑ์ที่ต้องกำหนดไว้ล่วงหน้า 3 เกณฑ์ คือ เกณฑ์ความก้าวหน้าในการอบรม เกณฑ์ประสิทธิภาพ และเกณฑ์ด้านคุณภาพ

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์พบว่าผู้ศึกษาวิจัยไว้ ดังนี้

ประภัสสร สารระนาด (2538 :) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่องการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม” ผลการวิจัยพบว่า (1) ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่องการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ที่พัฒนาขึ้นทั้ง 3 หน่วยประสบการณ์มีประสิทธิภาพ 81.83/80.67, 81.83/81.00, 81.33/80.33 เป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 ที่ตั้งไว้ (2) ผู้รับการอบรมมีความก้าวหน้าในการเรียนจากชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ โดยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ผู้รับการอบรมมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ในระดับเหมาะสมมาก

เวทิการ์ เหลืองเจริญรัมย์ (2542:) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง เทคนิคการเขียนข่าวสำหรับบุคลากรประชาสัมพันธ์โรงเรียนประถมศึกษา” ผลการวิจัยพบว่า (1) ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง เทคนิคการเขียนข่าวสำหรับบุคลากรประชาสัมพันธ์โรงเรียนประถมศึกษา ที่พัฒนาขึ้นทั้ง 6 หน่วยประสบการณ์ มีประสิทธิภาพ 80.85/81.00, 81.30/80.30, 80.85/80.30, 80.17/81.60, 80.67/82.30 และ 82.00/80.30 เป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 (2) ผู้รับการอบรมมีความก้าวหน้าในการเรียนรู้จากชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์โดย

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ผู้รับการอบรมมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ในระดับเห็นด้วยมาก

รัศมี เทียนวิจิตร (2545:) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับเจ้าหน้าที่ตรวจแบบแสดงรายการภาษีกรมสรรพากร” ผลการวิจัยพบว่า (1) ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ที่พัฒนาขึ้นทั้ง 3 หน่วยประสบการณ์มีประสิทธิภาพตามลำดับ ดังนี้ $80.33/81.00, 80.00/80.67$ และ $81.67/80.00$ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80 (2) ผู้รับการฝึกอบรมที่เรียนจากชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์มีความก้าวหน้าในการเรียนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ผู้รับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์มีความเหมาะสมในระดับมาก

จากการวิจัยดังกล่าวข้างต้น พบว่า ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ที่พัฒนาขึ้นทั้ง 3 ชุด มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดและช่วยให้ผู้รับการอบรมมีความก้าวหน้าที่อบรมเพิ่มขึ้น

บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่องการหาผู้ขายประกันชีวิต สำหรับหัวหน้าหน่วยของบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต สำหรับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต บริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (2) ศึกษาความก้าวหน้าของผู้รับการอบรมที่รับการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต และ (3) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับการอบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต ในการดำเนินการวิจัยครอบคลุมหัวข้อ ดังนี้ คือ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การรวบรวมข้อมูล และ (4) การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ระดับ 3 จำนวน 500 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ระดับ 3 จำนวน 29 คน ได้มาโดยเลือกแบบเจาะจง มีขั้นตอนดังนี้

1.2.1 เจาะจงผู้รับการอบรม คือ หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3 ของบริษัทเอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 35 คน เจาะจงดังนี้ (1) เป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตที่ดำรงตำแหน่งผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3 อยู่ในช่วงปฏิบัติงาน เดือนมกราคม ถึง กุมภาพันธ์ 2549 ต้องมีอายุการทำงาน 1 ปี และ (2) เป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตที่ยังไม่เคยผ่านการอบรมหลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิตมาก่อน

1.2.2 จำแนกระดับความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 35 คน โดยใช้แบบทดสอบเกี่ยวกับ ความรู้เบื้องต้นการขายประกันชีวิต เป็นแบบทดสอบแบบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจำนวน 15 ข้อ เพื่อจำแนกระดับความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีเกณฑ์ในการจำแนกระดับความรู้ ดังนี้ ระดับความรู้เก่ง จะทำแบบทดสอบได้คะแนนระหว่าง 11-15 คะแนน ระดับความรู้ปานกลางจะทำแบบทดสอบได้คะแนนระหว่าง 6 – 10 คะแนน และระดับความรู้อ่อนจะทำแบบ

ทดสอบได้คะแนนระหว่าง 1-5 คะแนน จากการทดสอบกลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน ได้จำแนก ระดับความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ ระดับเก่งจำนวน 15 คน ระดับความรู้ปานกลางจำนวน 12 คน และระดับความรู้อ่อนจำนวน 8 คน

1.2.3 สุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว โดยการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีจับสลากในแต่ละกลุ่มของระดับความรู้ได้ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนทดสอบในระดับความรู้เก่งจำนวน 1 คน ระดับความรู้ปานกลางจำนวน 1 คน และระดับความรู้อ่อนจำนวน 1 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยวจำนวน 3 คน

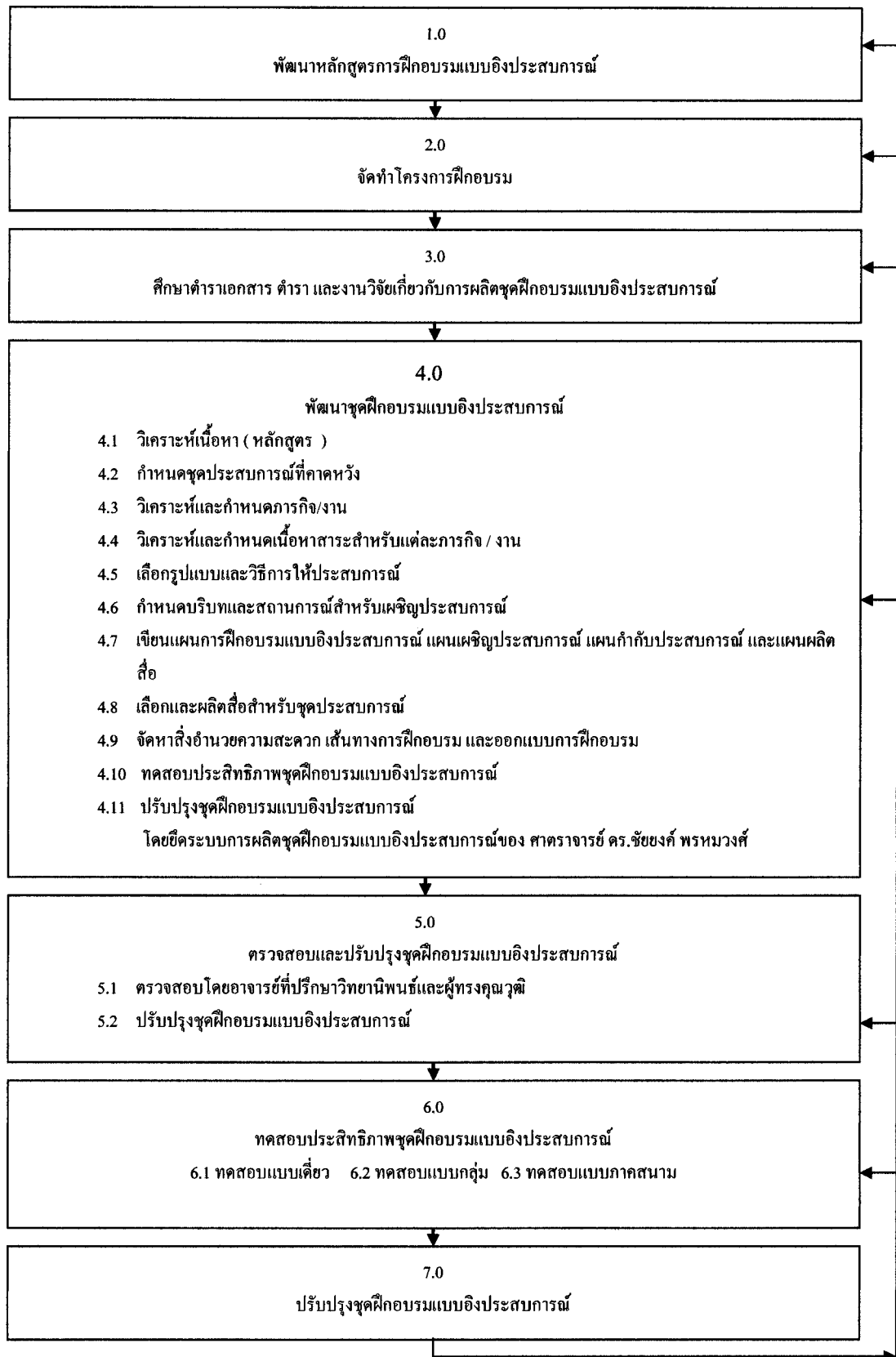
1.2.4 สุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่ม โดยการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีจับสลากในแต่ละกลุ่มของระดับความรู้ได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนการทดสอบในระดับความรู้เก่งจำนวน 2 คน ระดับความรู้ปานกลางจำนวน 2 คน และระดับความรู้อ่อนจำนวน 2 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่มจำนวน 6 คน

1.2.5 กลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบประสิทธิภาพภาคสนาม เป็นผู้รับการอบรมจำนวน 20 คน ได้จากจำนวน 26 คนเหลือจากการทดสอบแบบเดี่ยว และแบบกลุ่มปรากฏว่าส่วนที่เหลืออีก 6 คนไม่สามารถมาเข้ารับการฝึกอบรม

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้มี 3 ประเภท ได้แก่ (1) ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (2) แบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์ และ (3) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับการอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

2.1 ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิตสำหรับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมี 3 หน่วยประสบการณ์ คือ หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต และหน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ทั้ง 3 หน่วยประสบการณ์ มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้ คือ



ภาพที่ 3.1 แบบจำลองการผลิตชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ขั้นที่ 1 พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม โดยเขียนคำอธิบายหลักสูตร และ
วัตถุประสงค์ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ฉ)

ขั้นที่ 2 จัดทำโครงการฝึกอบรมเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต ประกอบด้วย
ชื่อโครงการ ผู้รับผิดชอบโครงการ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ขั้นตอนการดำเนินงาน
ทรัพยากร แผนการปฏิบัติงาน และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และแผนปฏิบัติงาน (ดูรายละเอียด
ในภาคผนวก ฉ)

ขั้นที่ 3 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีการผลิต
ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์และเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นที่ 4 พัฒนาชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ผู้วิจัยได้ผลิตชุดฝึกอบรมแบบ
อิง-ประสบการณ์ ทั้ง 3 หน่วยประสบการณ์ โดยยึดระบบการผลิตชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบ-
การณ์ของศาสตราจารย์ ดร. ชัยยงค์ พรหมวงศ์ มีขั้นตอนการผลิตเหมือนกัน 11 ขั้นตอน ดังนี้

**4.1 วิเคราะห์เนื้อหาหลักสูตรฝึกอบรมเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต โดยจำแนก
เป็นหน่วยเนื้อหาได้ 3 หน่วยเนื้อหา ดังนี้**

หน่วยเนื้อหาที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต

หน่วยเนื้อหาที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

หน่วยเนื้อหาที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

**4.2 กำหนดชุดประสบการณ์ โดยนำหน่วยเนื้อหาที่กำหนดเป็นหน่วยประสบการณ์
ดังนี้**

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

จากนั้นนำหน่วยประสบการณ์ที่กำหนดเป็นประสบการณ์หลักและประสบการณ์
รอง โดย 1 หน่วยประสบการณ์จะมี 2 ประสบการณ์หลัก และ 1 หน่วยประสบการณ์หลักจะมี 2
ประสบการณ์รอง ดังนี้

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลัก	ประสบการณ์รอง
1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	1.1.1 การรวบรวมข้อมูลความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 1.1.2 การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
ประสบการณ์หลัก	ประสบการณ์รอง
1.2 การดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	1.2.1 การดำเนินการผลิตแผ่นพับเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต 1.2.2 การดำเนินการผลิตโปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลัก	ประสบการณ์รอง
2.1 การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต	2.1.1 การตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต 2.1.2 การเขียนแผนการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต
2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต	2.2.1 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง 2.2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลัก	ประสบการณ์รอง
3.1 การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	3.1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต 3.1.2 การดำเนินการเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
3.2 การดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	3.2.1 การเตรียมการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต 3.2.2 การปฏิบัติการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

4.3 วิเคราะห์ภารกิจ/งาน หน่วยประสบการณ์ร่อง จะมีอย่างน้อย 2 ถึง 4 ภารกิจ ใน 1 ภารกิจจะมีอย่างน้อย 2 ถึง 10 งาน ภารกิจและงานที่กำหนดให้ทำในภาพรวม มีดังนี้

ภารกิจ ได้แก่ ศึกษาประมวลสาระ สร้างตารางเปรียบเทียบบทบาทหน้าที่ และ คุณลักษณะของผู้ชายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ชายประกันชีวิต ปฏิบัติการผลิตแผ่นพับ และ ปฏิบัติการผลิตโปสเตอร์เพื่อหาผู้ชายประกันชีวิต และคำนวณจำนวนผู้ชายประกันชีวิต ปฏิบัติการ ค้นหาผู้ชายประกันชีวิตโดยตรงและโดยอ้อม เขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ชายประกันชีวิต และ ปฏิบัติการสัมภาษณ์และสังเกตเพื่อคัดเลือกผู้ชายประกันชีวิต

งาน ได้แก่ อ่านประมวลสาระ บันทึกสาระสำคัญ ชมมัลติมีเดีย ชมเทปภาพ ศึกษา ตัวอย่าง วิพากษ์ผลงาน และทำแบบฝึกหัด

4.4 วิเคราะห์และกำหนดเนื้อหาสาระ ในรูปของหัวเรื่อง 1 หน่วยประสบการณ์ มี 4 หัวเรื่อง คือ (1) ความหมายและความสำคัญของผู้ชายประกันชีวิต (2) บทบาทหน้าที่ของผู้ชายประกันชีวิต (3) คุณลักษณะของหัวหน้าผู้ชายประกันชีวิต และ(4) คุณลักษณะของผู้ชายประกันชีวิต

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 แบ่งเป็น 2 หัวเรื่อง คือ (1) การตั้งเป้าหมายในการหาผู้ชายประกันชีวิต และ(2) การค้นหาผู้ชายประกันชีวิต

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 แบ่งเป็น 3 หัวเรื่อง คือ (1) ความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ชายประกันชีวิต (2) ขั้นตอนคัดเลือกผู้ชายประกันชีวิต และ(3) การคัดเลือกผู้ชายประกันชีวิตด้วยการใช้การสัมภาษณ์และการสังเกต

4.5 เลือกรูปแบบวิธีการให้ประสบการณ์ ใช้รูปแบบให้ประสบการณ์ 3 รูปแบบ คือ การฝึกอบรบกับวิทยากร หรือ (TDL) การฝึกอบรบกับเพื่อน หรือ (PDL) และการฝึกอบรบด้วยตนเอง หรือ (SDL)

การฝึกอบรบกับวิทยากร หรือ (TDL) ได้แก่ การให้คำแนะนำ การวิพากษ์ผลงาน การสรุปงานที่ให้ทำ และการตรวจแบบฝึกหัด

การฝึกอบรบกับเพื่อน หรือ (PDL) ได้แก่ การวางแผนร่วมกัน การศึกษาตัวอย่าง การวิเคราะห์ การปรึกษาหารือ การปฏิบัติงาน และการกำหนดเสนอผลงาน

การฝึกอบรบด้วยตนเอง หรือ (SDL) ได้แก่ การอ่านประมวลสาระ การบันทึก สาระสำคัญ การชมมัลติมีเดีย การชมเทปภาพ และการทำแบบฝึกหัด

สำหรับวิธีการให้ประสบการณ์ในชุดฝึกอบรบแบบอิงประสบการณ์ หลักสูตร เรื่องการหาผู้ชายประกันชีวิต ได้แก่ กิจกรรมกลุ่ม และการฝึกปฏิบัติ

4.6 การกำหนดบริบทและสถานการณ์สำหรับเผชิญประสบการณ์

บริบท ได้แก่ ห้องฝึกอบรม โดยกำหนดให้ผู้รับการอบรมเผชิญประสบการณ์
ดังนี้

1) มุมวิชาการ เป็นแหล่งความรู้ที่อยู่ในรูปแบบต่างๆ ประกอบด้วย ประมวลสาระ
ตัวอย่างแผ่นพับโปสเตอร์ และสมุดโทรศัพท์

2) มุมวัสดุและอุปกรณ์ เป็นส่วนที่จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำหรับสร้างชิ้นงาน
ได้แก่ กระดาษเอ 4 ปากกา ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด เครื่องคำนวณเลข คอมพิวเตอร์ และ
เครื่องพิมพ์

สถานการณ์จำลอง กำหนดให้ผู้รับการอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
บริษัทพิบปริคอมปานี ได้รับมอบหมายจากวิทยากรให้ปฏิบัติการหาผู้ขายประกันชีวิต

4.7 เขียนแผนฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ประกอบด้วย แผนการฝึกอบรมแบบอิง
ประสบการณ์ แผนเผชิญประสบการณ์ แผนกำกับประสบการณ์ และแผนผลิตสื่อการฝึกอบรม ดังนี้

1) เขียนแผนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ประกอบด้วย หน่วยประสบการณ์
ประสบการณ์หลัก ประสบการณ์รอง วัตถุประสงค์ บริบท สถานการณ์ สื่อแหล่งประสบการณ์ และ
ประเมิน

2) เขียนแผนเผชิญประสบการณ์ เป็นการกำหนดรายละเอียด ในการเผชิญ
ประสบการณ์หลัก และประสบการณ์รอง ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ประสบการณ์ และบริบท
รายละเอียดการเผชิญ ครอบคลุมประสบการณ์รอง การกิจ วัตถุประสงค์ บริบท และสถานการณ์
ขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์ สื่อ แหล่งประสบการณ์ และประเมิน

3) เขียนแผนกำกับประสบการณ์ เป็นการรวบรวมขั้นตอนการฝึกอบรมแบบอิง
ประสบการณ์ 7 ขั้นตอนคือ (1) ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ (2) ปฐมนิเทศประสบการณ์
(3) เผชิญประสบการณ์ (4) รายงานความก้าวหน้าเผชิญประสบการณ์ (5) รายงานผลการเผชิญ
ประสบการณ์ (6) สรุปผลการเผชิญประสบการณ์ และ (7) ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ ในแต่
ละขั้นตอนต้องระบุ สื่อ สถานที่ และระยะเวลา

4) เขียนแผนผลิตสื่อการฝึกอบรม เป็นการระบุรายละเอียดของสื่อการฝึกอบรม
ที่มีอยู่แล้ว หรือต้องผลิตใหม่ ครอบคลุม ชื่อหน่วยประสบการณ์ ความยาวของสื่อ ประเภทสื่อ
ชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์ สรุปเนื้อหา แหล่ง / ที่มาของสื่อ ขั้นตอนการผลิต และทรัพยากรที่ต้องใช้

ตารางจัดทำแผนเผชิญประสพการณ์

1.แผนการฝึกอบรมแบบอิงประสพการณ์ 3 แผน	2.แผนเผชิญประสพการณ์ 6 แผน	3.แผนกำกับประสพการณ์ 6 แผน	4. แผนผลิตสื่อ 9 แผน
1.แผนฝึกอบรมแบบอิงประสพการณ์ที่ 1	1.แผนเผชิญประสพการณ์หลักที่ 1.1 2.แผนเผชิญประสพการณ์หลักที่ 1.2	1.แผนกำกับประสพการณ์หลักที่ 1.1 2.แผนกำกับประสพการณ์หลักที่ 1.2	1.แผนผลิตมัลติมีเดีย (ปฐมนิเทศ) หน่วยประสพการณ์ที่ 1 2.แผนผลิตประมวลสาระ หน่วยประสพการณ์ที่ 1 3.แผนผลิตเทปภาพ หน่วยประสพการณ์ที่ 1
2.แผนฝึกอบรมแบบอิงประสพการณ์ที่ 2	1.แผนเผชิญประสพการณ์หลักที่ 2.1 2.แผนเผชิญประสพการณ์หลักที่ 2.2	1.แผนกำกับประสพการณ์หลักที่ 2.1 2.แผนกำกับประสพการณ์หลักที่ 2.2	1.แผนผลิตมัลติมีเดีย (ปฐมนิเทศ) หน่วยประสพการณ์ที่ 2 2.แผนผลิตประมวลสาระ หน่วยประสพการณ์ที่ 2 3. แผนผลิตเทปภาพ หน่วยประสพการณ์ที่ 2
3.แผนฝึกอบรมแบบอิงประสพการณ์ที่ 3	1.แผนเผชิญประสพ-การณ์หลักที่ 3.1 2.แผนเผชิญประสพ-การณ์หลักที่ 3.2	1.แผนกำกับประสพ-การณ์หลักที่ 3.1 2.แผนกำกับประสพ-การณ์หลักที่ 3.2	1.แผนผลิตมัลติมีเดีย (ปฐมนิเทศ) หน่วยประสพการณ์ที่ 3 2.แผนผลิตประมวลสาระ หน่วยประสพการณ์ที่ 3 3. แผนผลิตเทปภาพ หน่วยประสพการณ์ที่ 3

4.8 เลือกและผลิตสื่อสำหรับชุดฝึกอบรมแบบอิงประสพการณ์ สำหรับชุดฝึกอบรมแบบ-อิงประสพการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้แก่ ประมวลสาระ มัลติมีเดีย และเทปภาพ

1) การผลิตประมวลสาระ ประมวลสาระที่ผลิตขึ้นใช้เป็นตัวหลัก มีจำนวน 3 เล่ม เล่ม 1 ประจำหน่วยประสพการณ์ที่ 1 เล่ม 2 ประจำหน่วยประสพการณ์ที่ 2 และเล่ม 3 ประจำหน่วยประสพการณ์ที่ 3 ทั้ง 3 เล่มมีขั้นตอนการผลิต ดังนี้

- (1) เขียนแผนผังแนวคิด
- (2) เขียนแผนการฝึกอบรมประจำหัวเรื่อง หัวเรื่อง แนวคิด วัตถุประสงค์
- (3) เขียนเนื้อหาสาระประกอบด้วย เกริ่นนำ อธิบายเนื้อหาสาระ และสรุป
- (4) ผลิตภาพประกอบ ประกอบด้วย ใส่ภาพประกอบ และคำอธิบายภาพประกอบ

- (5) ตรวจสอบความถูกต้องของตัวสะกดและวรรคตอน
- (6) จัดพิมพ์และเข้าเล่ม

2) การผลิตมัลติมีเดีย มัลติมีเดียที่ผลิตขึ้นใช้เพื่อเสริมในการปฐมนิเทศ มีจำนวน 3 เรื่อง ประจำ 3 หน่วยประสบการณ์ คือ

มัลติมีเดียใช้สำหรับปฐมนิเทศความยาว 7 นาที รูปแบบสารคดี ประจำหน่วยประสบการณ์ที่ 1

มัลติมีเดียใช้สำหรับปฐมนิเทศความยาว 6 นาที รูปแบบสารคดี ประจำหน่วยประสบการณ์ที่ 2

มัลติมีเดียใช้สำหรับปฐมนิเทศความยาว 6 นาที รูปแบบสารคดี ประจำหน่วยประสบการณ์ที่ 3

มีขั้นตอนการผลิตมัลติมีเดีย ดังนี้

- (1) เขียนบทมัลติมีเดีย (ปฐมนิเทศ)
- (2) ตรวจสอบความถูกต้องของบท
- (3) พิมพ์ข้อความ
- (4) บันทึกภาพ
- (5) บันทึกเสียง
- (6) ผสมเสียงโดยใช้โปรแกรมมัลติมีเดียเพาเวอร์พอยท์
- (7) บันทึกมัลติมีเดียลงซีดีรอม
- (8) ตรวจสอบความชัดเจนของภาพและเสียง และความถูกต้องของข้อความ

3) การผลิตเทปภาพ เทปภาพใช้ประกอบการเผชิญประสบการณ์มีจำนวน 3 เรื่อง ดังนี้

เรื่องที่ 1 บทบาทหน้าที่และคุณลักษณะของผู้ชายประกันชีวิต ประจำหน่วยประสบการณ์ที่ 1 ความยาว 4 นาที รูปแบบบรรยาย

เรื่องที่ 2 การสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกผู้ชายประกันชีวิต ประจำหน่วยประสบการณ์ที่ 2 ความยาว 9 นาที รูปแบบบรรยาย

เรื่องที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตประจำหน่วยประสบการณ์ที่ 3 ความยาว 6 นาที รูปแบบบรรยาย ทั้ง 3 เรื่อง ขั้นตอนการผลิต ดังนี้

- (1) เขียนบทเทปภาพ
- (2) ตรวจสอบบทเทปภาพ
- (3) บันทึกภาพ
- (4) สร้างข้อความ
- (5) บันทึกเสียง
- (6) ผสมเสียงโดยโปรแกรมยูริค(Ulead Studio)
- (7) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อความและความชัดเจนของภาพและเสียง

4.9 จัดตั้งอำนวยความสะดวก เส้นทางการฝึกอบรม และการออกแบบสถานที่เผชิญประสบการณ์ มีรายละเอียด ดังนี้

(1) จัดตั้งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องLCD เครื่องพิมพ์ โปรแกรมไมโครซอฟท์เพาเวอร์พอยท์ เครื่องวิช่วลไลท์เซอร์(Visualizer) ไมโครโฟน และ เครื่องฉายภาพสามมิติ

(2) กำหนดเส้นทางการฝึกอบรม โดยนำขั้นตอนของการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์มากำหนดเป็นเส้นทางการฝึกอบรม ดังนี้ (1) ประเมินก่อนการเผชิญประสบการณ์ (2) ปฐมนิเทศประสบการณ์ (3) เผชิญประสบการณ์ (4) รายงานความก้าวหน้า (5) รายงานผลการเผชิญประสบการณ์ (6)สรุปผลการเผชิญประสบการณ์ และ(7)ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ (ดูรายละเอียดในบทที่ 5 ต้นแบบชิ้นงาน)

(3) ออกแบบสถานที่เผชิญประสบการณ์ ได้แก่ มุมวิชาการ มุมวัสดุอุปกรณ์ มุมศึกษาของจริง แผ่นพับ และ โปสเตอร์ ห้องฝึกอบรมบริษัทเอไอเอ และสถานที่ปฏิบัติการนอกสถานที่ห้องอาหารติกแอมไพสครีท โดยเขียนแผนผังในการจัดสถานที่เผชิญประสบการณ์ (ดูรายละเอียดในบทที่ 5 ต้นแบบชิ้นงาน)

4.10 การทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ผู้วิจัยได้ทดสอบประสิทธิภาพในขั้นทดลองใช้เบื้องต้น โดยขั้นตอนการทดลองใช้เบื้องต้นของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์มี 3 ขั้นตอน คือ แบบเดี่ยว แบบกลุ่ม และแบบภาคสนาม (ผลการทดลองปรากฏในบทที่ 4)

4.11 ปรับปรุงชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ และได้นำมาปรับปรุง (ดูรายละเอียดในบทที่ 4)

ขั้นที่ 5 ตรวจสอบและปรับปรุงชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ผู้วิจัย ได้ตรวจสอบและปรับปรุงก่อนการทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ มีดังนี้

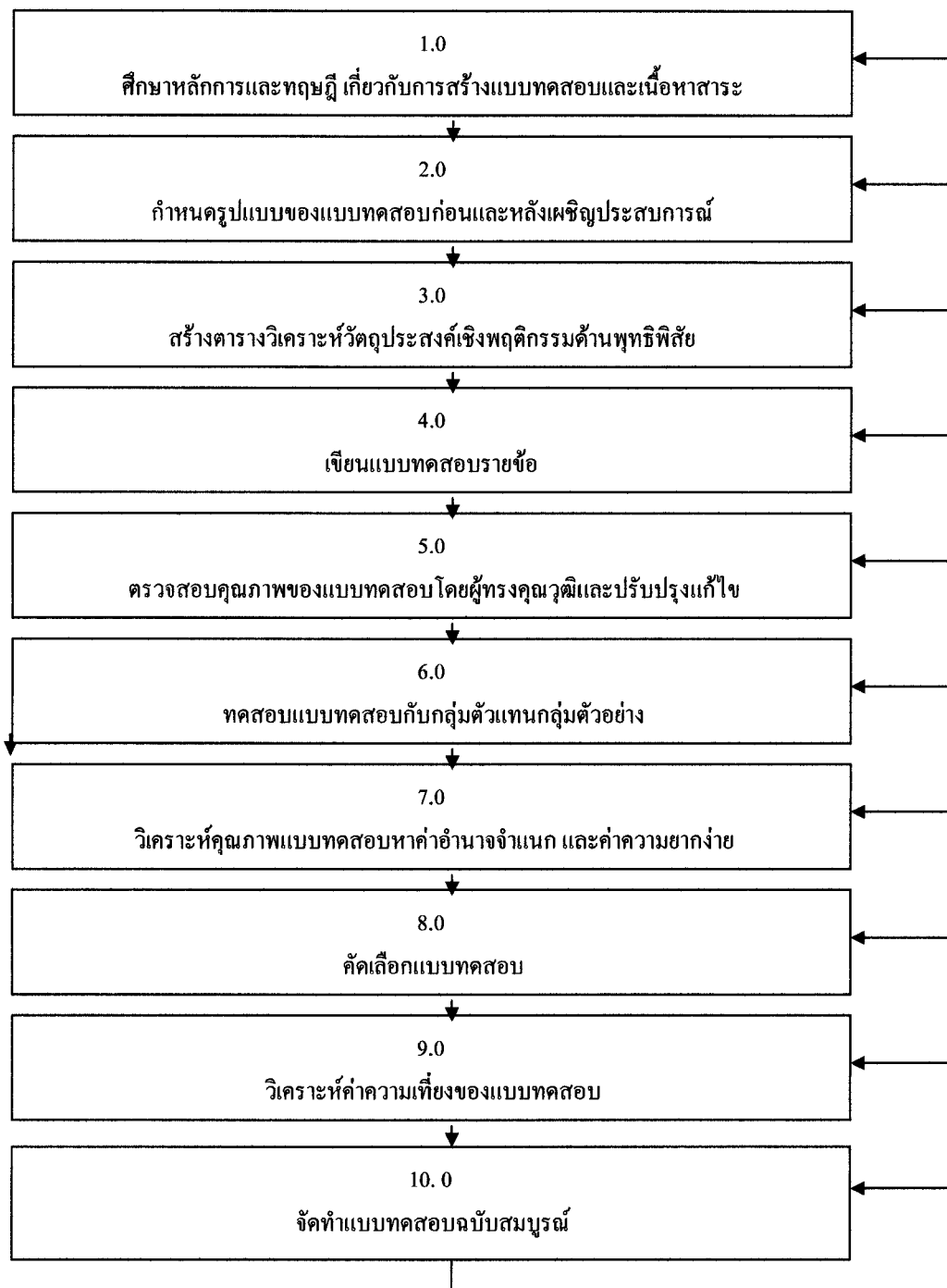
ผู้วิจัย ได้นำชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา จำนวน 1 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดผลและประเมินผล การศึกษาจำนวน 1 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษาจำนวน 1 ท่าน (ดูรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในภาคผนวก ก) ได้ตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ จากแบบประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข) ผลการประเมินคุณภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์จากผู้ทรงคุณวุฒิ สรุปได้ว่าผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน เห็นว่าชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต มีคุณภาพอยู่ในระดับ ดี (ดูรายละเอียดผลการประเมินในภาคผนวก ข) และผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงคุณภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ดังนี้ คือ (1) มัลติมีเดีย ควรเพิ่มข้อความในส่วนวัตถุประสงค์ให้สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงโดยเพิ่มข้อความ และบรรยายใหม่ และ(2)เทปภาพ ปรับเปลี่ยนพื้นและตัวหนังสือทั้ง 3 หน่วยประสบการณ์ เทปภาพมีพื้นสีกับตัวอักษรกลมกลืน ผู้วิจัยจึงปรับปรุงให้พื้นสีเป็นสีน้ำเงิน ตัวอักษรเป็นสีขาวทั้ง 3 หน่วยประสบการณ์ และส่วนของวิทยากรพูดไม่เป็นธรรมชาติ ไม่เข้าใจในหน่วยประสบการณ์ที่ 1 ได้ปรับปรุง โดยใช้แทรกตัวอักษรประกอบเสียงวิทยากรเพื่อทำให้น่าสนใจยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 6 ทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ผู้วิจัย ได้นำชุดฝึกอบรม-แบบอิงประสบการณ์ใน 3 ขั้นตอน คือ ทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว แบบกลุ่ม และแบบภาคสนาม (ผลการทดสอบประสิทธิภาพปรากฏในบทที่ 4)

ขั้นที่ 7 ปรับปรุงชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ผู้วิจัย ได้ดำเนินการนำผลการทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์มาปรับปรุงก่อนไปใช้ในการทดลองใช้จริงต่อไป

2.2 แบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์

2.2.1 แบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์ ระดับพฤติกรรม พุทธิพิสัย เป็นแบบทดสอบวัดพฤติกรรมด้านพุทธิพิสัย แบบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือกแบบถ่วงน้ำหนักในการสร้างแบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์วัดระดับพฤติกรรมด้านพุทธิพิสัยมี 7 ชั้น ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 3.2 แบบจำลองขั้นตอนการสร้างแบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์ระดับพฤติกรรมพุทธิพิสัยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ขั้นที่ 1 ศึกษาหลักการและทฤษฎี เกี่ยวกับการสร้างแบบทดสอบและเนื้อหาสาระเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต ที่ใช้ในการสร้างแบบทดสอบ

ขั้นที่ 2 กำหนดรูปแบบของแบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์ เป็นแบบ ปรนัยชนิดเลือกตอบ จำนวน 4 ตัวเลือก และเป็นแบบคู่ขนาน

ขั้นที่ 3 สร้างตารางวิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมด้านพุทธิพิสัย โดยยึดรูปแบบ ของเบนจามิน บลูม มี 6 ระดับ คือ ความรู้ ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การ- สังเคราะห์ และการประเมินค่า สำหรับแบบทดสอบที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 4 ระดับ ได้แก่ ความรู้ ความจำ ความเข้าใจ และการนำไปใช้ (แบบทดสอบดูรายละเอียดในภาคผนวก ก)

หน่วย ประสบการณ์	พุทธิพิสัย						รวม
	ความจำ/ ความรู้	ความ เข้าใจ	การ นำไปใช้	การ วิเคราะห์	การ สังเคราะห์	การ ประเมิน ค่า	
1	4	4	-	2	-	-	10
2	8	1	1	-	-	-	10
3	2	3	3	2	-	-	10

ขั้นที่ 4 สร้างแบบทดสอบ ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบเป็นรายชื่อแบบคู่ขนานปรนัย ชนิด เลือกตอบ 4 ตัวเลือก ในแต่ละหน่วยจะแบ่งแบบทดสอบออกเป็น 2 ชุด คือ แบบทดสอบก่อนเผชิญ ประสบการณ์จำนวน 10 ข้อ และแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์จำนวน 10 ข้อ รวมทั้ง 3 หน่วย 60 ข้อ

ขั้นที่ 5 ตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่สร้างเสร็จ ให้ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล และด้านเนื้อหาตรวจสอบความตรงของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และ ความถูกต้องของแบบทดสอบสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม โดยมีแบบประเมินคุณภาพ ของแบบทดสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (ดูรายละเอียดของแบบประเมินในภาคผนวก ข)

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแก้ไขแบบทดสอบ นำแบบทดสอบไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ของผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ทรงคุณวุฒิให้ปรับแก้คำถาม ดังนี้ (1)หน่วยประสบการณ์ที่ 1 เรื่องการผลิตสื่อ เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต ได้ปรับปรุงข้อสอบ ให้มีข้อความที่อ่านแล้วผู้รับการอบรมเข้าใจชัดเจน และปรับตัวเลือกให้มีความใกล้เคียงคำตอบเพื่อให้ผู้รับการอบรมพิจารณามากขึ้น (2)หน่วย ประสบการณ์ที่ 2 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต ปรับปรุงข้อสอบให้มีคำตอบที่สัมพันธ์กับ คำถามมากขึ้น และ เรียงลำดับข้อถูกในลักษณะลำดับ และ(3)หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือก

ผู้ขายประกันชีวิตปรับปรุงคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม และแก้ไขคำตอบที่ ถูกให้มีความสัมพันธ์กับข้อคำถาม

ขั้นที่ 7 วิเคราะห์คุณภาพแบบทดสอบ นำแบบทดสอบที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลอง กับกลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3 จำนวน 20 คน ที่เคยผ่านการอบรมมาแล้ว และนำผลการทดสอบมาวิเคราะห์รายข้อ เพื่อหาค่าความยากง่าย และค่าอำนาจจำแนก แบบทดสอบ ก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์เป็นแบบคู่ขนานปรนัยชนิด 4 ตัวเลือก หน่วยประสบการณ์ละ 20 ข้อ แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ 10 ข้อ เพื่อคัดเลือกแบบทดสอบที่มีค่าความยาก (p) ระหว่าง 0.20 - 0.80 และค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.20 - 1.00 หากข้อมีค่าไม่ถึงตามที่กล่าวตัดทิ้งไป ส่วนแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ 10 ข้อ แบบทดสอบได้ผ่านการทดลองใช้มีค่าความยาก (p) ระหว่าง 0.20 - 0.80 ค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.20 - 1.00 (ดูรายละเอียดค่าความยากและ ค่าอำนาจจำแนกของข้อสอบในภาคผนวก ง)

หน่วยประสบการณ์ที่	แบบทดสอบ	ค่าความยากง่าย (p)	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	ก่อนเผชิญประสบการณ์	0.20 - 0.80	0.20 - 0.50
	หลังเผชิญประสบการณ์	0.25 - 0.80	0.20 - 0.60
2	ก่อนเผชิญประสบการณ์	0.45 - 0.80	0.20 - 0.50
	หลังเผชิญประสบการณ์	0.23 - 0.78	0.20 - 0.50
3	ก่อนเผชิญประสบการณ์	0.38 - 0.75	0.20 - 0.80
	หลังเผชิญประสบการณ์	0.25 - 0.50	0.20 - 0.40

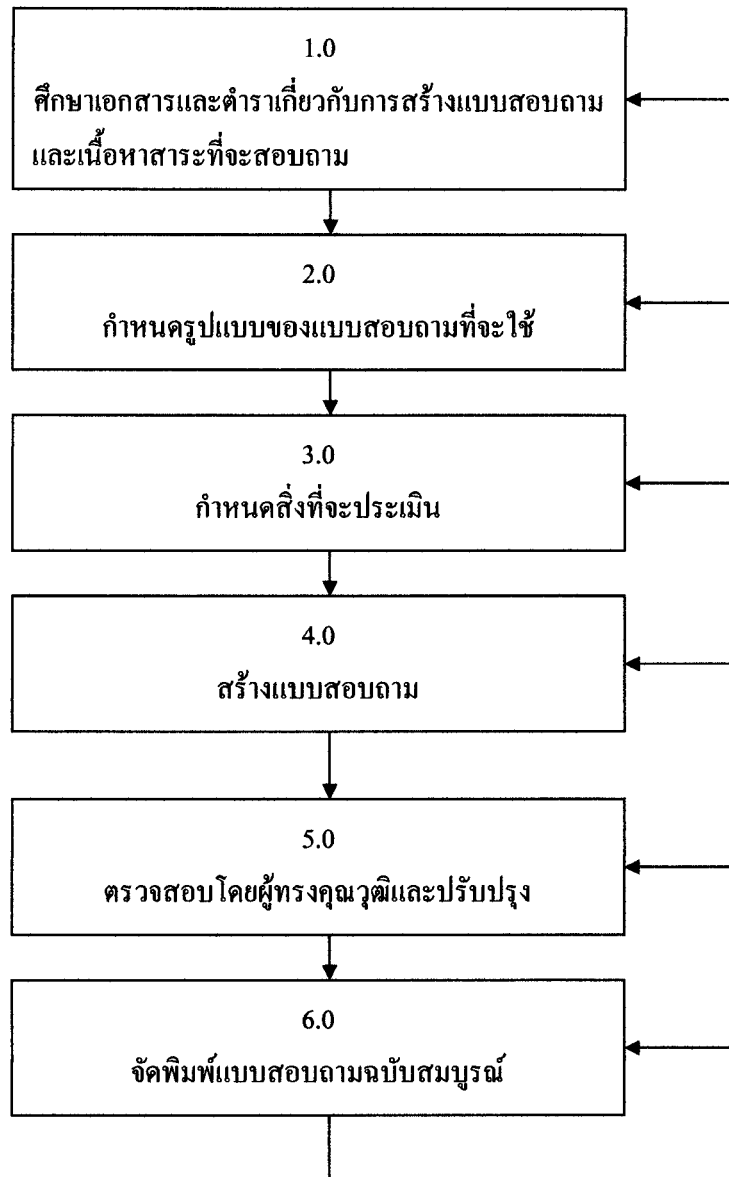
หลังจากวิเคราะห์ข้อสอบเป็นรายข้อแล้ว ผู้วิจัยได้คัดเลือกแบบทดสอบที่เป็นไปตาม เกณฑ์กำหนด โดยพิจารณาความยากง่าย และค่าอำนาจจำแนกที่ใกล้เคียงกัน คำถามในแนว เดียวกันมาเป็นข้อสอบคู่ขนานจำนวน 60 ข้อ แบ่งเป็นข้อสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ หน่วยละ 10 ข้อรวม 3 หน่วยประสบการณ์เป็นจำนวน 30 ข้อ และข้อสอบหลังเผชิญประสบการณ์หน่วยละ 10 ข้อรวม 3 หน่วยประสบการณ์เป็นจำนวน 30 ข้อ จากนั้นวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบทดสอบ โดย หาค่าความเที่ยงวิธีของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder - Richardson) ผลการหาค่าความเที่ยงของ แบบทดสอบทั้ง 6 ชุดมีดังนี้

หน่วยประสบการณ์	ค่าความเที่ยง	
	แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์	แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์
1	0.62	0.67
2	0.61	0.60
3	0.61	0.58

ขั้นที่ 8 จัดทำแบบทดสอบที่สมบูรณ์ โดยพิมพ์แบบทดสอบฉบับสมบูรณ์ ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟเวิร์ด เพื่อนำไปใช้ทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์กับกลุ่มตัวอย่างในการฝึกอบรมชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ของแต่ละหน่วยประสบการณ์ (แบบทดสอบฉบับสมบูรณ์ปรากฏในบทที่ 5)

2.3 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

การสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต สำหรับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 15 ข้อ แบบมาตราประมาณค่า มีขั้นตอนการสร้าง 6 ขั้นตอนดังนี้



ภาพที่ 3.3 แบบจำลองขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสารและตำราเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถาม ครอบคลุมประเภทและหลักการของการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 กำหนดรูปแบบสอบถามที่จะใช้ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ช่วงคะแนน คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด (โกวิท ประมวลพฤษ์ 2540:635)

ขั้นที่ 3 กำหนดสิ่งที่จะประเมิน ครอบคลุมรูปแบบการเผชิญประสบการณ์ วิธีการเผชิญประสบการณ์ สื่อที่ใช้ในการเผชิญประสบการณ์ และผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ขั้นที่ 4 สร้างแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราประมาณค่า จำนวน 15 ข้อ จำแนกข้อคำถามได้ดังนี้

- (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการเผชิญประสบการณ์ในชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ จำนวน 3 ข้อ
- (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการเผชิญประสบการณ์ในชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์จำนวน 2 ข้อ
- (3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อที่ใช้ในชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์จำนวน 4 ข้อ
- (4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์จำนวน 5 ข้อ
- (5) ความคิดเห็นเกี่ยวกับภารกิจและงานในการเผชิญประสบการณ์จำนวน 1 ข้อ

ขั้นที่ 5 ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุง โดยนำแบบสอบถามความคิดเห็นที่ให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผลตรวจสอบข้อคำถาม ครอบคลุมวัตถุประสงค์สิ่งที่จะประเมิน ความชัดเจนของข้อคำถาม และภาษาที่ใช้จากแบบประเมิน ผลการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่า แบบสอบถามความคิดเห็นมีคุณภาพอยู่ในระดับดี (แบบประเมินดูรายละเอียดในภาคผนวก ข)

ขั้นที่ 6 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ หลังจากที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิสอนแนะเป็นที่ถูกต้องแล้ว จึงดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำมาสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ (แบบสอบถามดูรายละเอียดในภาค ข)

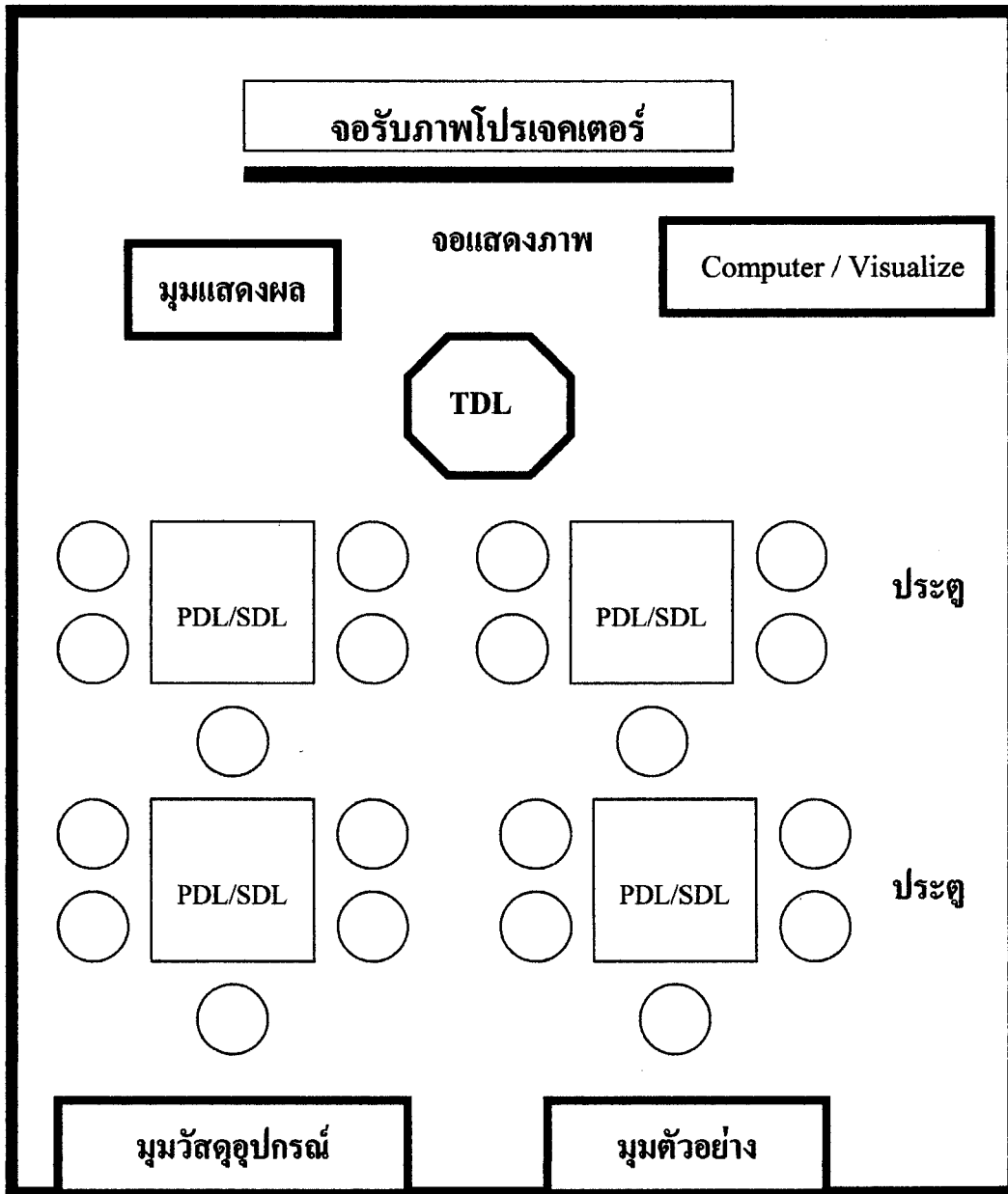
3. การรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ในการทดสอบประสิทธิภาพเบื้องต้นมี 3 ขั้นตอน คือ การทดลองแบบเดี่ยว การทดลองแบบกลุ่ม และ

การทดลองแบบภาคสนาม ทั้ง 3 ขั้นตอน มีขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเหมือนกันที่ครอบคลุม (1) การเตรียมสถานที่ (2) ระยะเวลาในการทดลอง (3) ขั้นตอนการทดลองและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเตรียมสถานที่ ได้ขออนุญาตผู้ช่วยผู้อำนวยการแผนกฝึกอบรมของบริษัทเอไอ เอ จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้จัดเตรียมแผนผังจัดห้องอบรมดังนี้

แผนผังการจัดห้องเผชิญประสบการณ์



หมายเหตุ

- PDL หมายถึง การเผชิญประสบการณ์แบบเรียนกับเพื่อน
- SDL หมายถึง การเผชิญประสบการณ์แบบเรียนด้วยตนเอง
- TDL หมายถึง การเผชิญประสบการณ์แบบเรียนกับวิทยากร
- หมายถึง โต๊ะปฏิบัติงานที่จัดไว้เป็นกลุ่มๆ
- หมายถึง เก้าอี้นั่งปฏิบัติงานของสมาชิกในกลุ่ม

3.2 วัน เวลาในการทดสอบประสิทธิภาพ

3.2.1 การทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว ผู้วิจัยได้นำชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ให้กับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 3 คน เมื่อวันที่ 1-2 กุมภาพันธ์ 2549 เวลา 9.00-16.00 น.

3.2.2 การทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่ม ผู้วิจัยได้นำชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ให้กับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ของบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 6 คน เมื่อวันที่ 14-15 กุมภาพันธ์ 2549 เวลา 9.00 -12.00 น., เวลา 13.00-16.00 น., เวลา 9.00-12.00 น.

3.2.3 การทดสอบประสิทธิภาพแบบภาคสนาม ผู้วิจัยได้นำชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ไปใช้หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 20 คน เมื่อวันที่ 22-23 กุมภาพันธ์ 2549 เวลา 9.00 -12.00 น., เวลา 13.00-16.00 น., เวลา 9.00-14.00 น.

3.3 ขั้นตอนการทดลองใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ก่อนการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ผู้วิจัยได้ปฐมนิเทศผู้รับการอบรม ที่เป็นกลุ่มทดลองโดยชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นดำเนินการทดลองใช้ชุดฝึกอบรม-แบบอิงประสบการณ์ 7 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ ผู้วิจัยทำการทดสอบผู้รับการอบรมด้วยการทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ โดยแต่ละหน่วยใช้แบบทดสอบด้านพุทธิพิสัย แบบปรนัย ชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก ที่เป็นแบบคู่ขนานจำนวน 10 ข้อ ใช้เวลาทำแบบทดสอบ 10 นาที ผู้วิจัยเก็บรวบรวมกระดาษคำตอบไปตรวจ

ขั้นที่ 2 ปฐมนิเทศประสบการณ์ ผู้วิจัยทำตามขั้นตอน ดังนี้ (1) แนะนำประสบการณ์หลัก และประสบการณ์รองที่ผู้รับการอบรมต้องเผชิญ (2) อธิบายวัตถุประสงค์ของประสบการณ์ (3) เสนอบริบทและสถานการณ์ (4) อธิบายขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์ตามภารกิจและงานที่กำหนดให้ (5) อธิบายสื่อที่ใช้ในการเผชิญประสบการณ์ ได้แก่ ประมวลสาระ มัลติมีเดีย คู่มือเผชิญประสบการณ์ และต้นแบบชิ้นงาน และ (6) อธิบายแนวทางการประเมินการเผชิญประสบการณ์ โดยใช้แบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์ การปฏิบัติงานกลุ่ม ประเมินจากชิ้นงาน และจากการทำแบบฝึกหัด

ขั้นที่ 3 เผชิญประสบการณ์ ผู้รับการอบรมเผชิญประสบการณ์ตามขั้นตอนของภารกิจและงานที่กำหนดให้ในแผนเผชิญประสบการณ์

ขั้นที่ 4 รายงานความก้าวหน้าเผชิญประสบการณ์ เป็นการทำให้ทราบว่าภารกิจที่ผู้รับการอบรมทำในขั้นเผชิญสถานการณ์ได้ดำเนินการในขั้นตอนใดมีปัญหาอุปสรรคอย่างไร

ขั้นที่ 5 รายงานผลการเผชิญประสบการณ์ ให้ผู้รับการอบรมนำเสนอผลงานการเผชิญประสบการณ์

ขั้นที่ 6 สรุปผลการเผชิญประสบการณ์ ผู้รับการอบรมและวิทยากร ร่วมกันสรุปขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์

ขั้นที่ 7 ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ หลังจากสรุปผลการเผชิญประสบการณ์แล้ว ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบผู้รับการอบรมด้วยแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ โดยแต่ละหน่วยประสบการณ์ใช้แบบทดสอบด้านพุทธิพิสัย แบบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก ที่เป็นแบบคู่ขนาน จำนวน 10 ข้อ ใช้เวลาทำแบบทดสอบ 10 นาที ผู้วิจัยเก็บรวบรวมกระดาษคำตอบนำไปตรวจ

3.4 ขั้นตอนการทดลองใช้ และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดเก็บข้อมูลดังนี้

3.4.1 รวบรวมแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ของผู้รับการอบรมมาตรวจวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าที่

3.4.2 รวบรวมแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ของผู้รับการอบรมมาตรวจวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_2) และการทดสอบค่าที่

3.4.3 รวบรวมงานที่กำหนดให้ผู้รับการอบรมตรวจวิเคราะห์หาค่าประสิทธิภาพของกระบวนการ E_1

3.4.4 ในการทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยวและแบบกลุ่ม ผู้วิจัยได้สังเกตและสัมภาษณ์กลุ่มทดลองเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขชุดการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

3.4.5 ในการทดสอบประสิทธิภาพแบบภาคสนาม ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ในกลุ่มทดลองตอบแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล 3 ประเด็น ดังนี้ (1) การวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ได้แก่ แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ และงานที่กำหนดให้ทำ (2) การวิเคราะห์ความก้าวหน้าทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ได้แก่ แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ และแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ และ (3) การวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็น โดยรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ การวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ได้หาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ตามเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้จากสูตร E_1/E_2 (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ สมเชาว์ เนตร ประเสริฐ และสุดา สินสกุล 2520 : 136 – 137)

สูตรที่ 1

$$\frac{\sum x}{\frac{N}{A}} \times 100$$

เมื่อ E_1 = ประสิทธิภาพของกระบวนการ

$\sum x$ = คะแนนรวมของผู้รับการฝึกอบรมจากงานที่กำหนดให้ทำ

N = จำนวนผู้รับการฝึกอบรม

A = คะแนนเต็มจากงานที่กำหนดให้ทำ

สูตรที่ 2

$$\frac{\sum F}{\frac{N}{B}} \times 100$$

เมื่อ E_2 = ประสิทธิภาพของผลลัพธ์

$\sum F$ = คะแนนรวมของการทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์

N = จำนวนผู้รับการฝึกอบรม

B = คะแนนเต็มของการทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์

การยอมรับประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ที่สร้างขึ้นในกรณีที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดอาจอนุโลมให้มีระดับผิดพลาดได้สูงหรือต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ไม่เกิน + 2.5 % และ - 2.5 %

4.2 การวิเคราะห์หาความก้าวหน้าทางการเรียนของผู้รับการฝึกอบรมที่ฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์และหลังเผชิญประสบการณ์โดยทดสอบค่าที (ล้วน สายยศ 2536 : 301)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n\sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}}$$

เมื่อ

t	=	ตัวสถิติทดสอบ
$\sum D$	=	ผลต่างของคะแนนแต่ละคู่
$\sum D^2$	=	ผลรวมกำลังสองของความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่
n	=	จำนวนคู่ของคะแนน

4.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับการฝึกอบรม เกี่ยวกับคุณภาพชุดการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ล้วน สายยศ 2540 : 269 – 275)

4.3.1 การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X})

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

$$\bar{X} = \text{คะแนนเฉลี่ย}$$

$$\sum X = \text{ผลรวมทั้งหมดของคะแนน}$$

$$N = \text{จำนวนคะแนนหรือจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง}$$

การวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับคุณภาพชุดการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ กำหนดช่วงของค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	4.50 – 5.00
เห็นด้วยมาก	3.50 – 4.49
เห็นด้วยปานกลาง	2.50 – 3.49
เห็นด้วยน้อย	1.50 – 2.49
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1.00 – 1.49

4.3.2 การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D)

$$\text{สูตร } S.D = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

$$\text{เมื่อ } S.D = \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$N = \text{จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$\sum X = \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมด}$$

$$\sum X^2 = \text{รวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง}$$

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต สำหรับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล 3 ประเด็น ดังนี้ (1) ผลการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (2) ผลการวิเคราะห์ความก้าวหน้าของผู้รับการอบรมจากชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ และ (3) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับการอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

1. ผลการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

การวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ การทดลองแบบเดี่ยว การทดลองแบบกลุ่ม และการทดลองแบบภาคสนาม ดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์แบบเดี่ยว
การวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต กับผู้รับการฝึกอบรมจำนวน 3 คน โดยใช้สูตรการหาประสิทธิภาพ E_1/E_2 คะแนนเต็มระหว่างเผชิญประสบการณ์ 30 คะแนน และคะแนนเต็มจากการทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ 10 คะแนน
ผลปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

หน่วยประสบการณ์ที่ 1, 2 และ 3 จากการทดลองแบบเดียวกับ ผู้รับการอบรม
จำนวน 3 คน

หน่วยประสบการณ์ที่	คะแนนระหว่างเผชิญ ประสบการณ์ (E ₁) (ร้อยละ)	คะแนนจากการ ทดสอบหลังเผชิญ ประสบการณ์ (E ₂) (ร้อยละ)	E ₁ /E ₂
1	67.79	66.70	67.79 / 66.70
2	67.78	63.33	67.78 / 63.33
3	66.66	63.33	66.66 / 63.33

จากตารางที่ 4.1 พบว่าประสิทธิภาพแบบเดี่ยวของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต หน่วยประสบการณ์ที่ 1, 2 และ 3 คะแนน มีค่าประสิทธิภาพดังนี้ 67.79 / 66.70, 67.78 / 63.33 และ 66.66 / 63.33 (ดูรายละเอียดในภาคผนวก จ)

ผู้วิจัยได้สังเกตและสัมภาษณ์ผู้รับการอบรมจำนวน 3 คน พบปัญหาของการฝึกอบรม และได้ปรับปรุงชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ มีดังนี้

ที่	หัวข้อ สัมภาษณ์	ข้อเสนอแนะ	ปรับปรุง
1	ประมวลสาระ	1) เนื้อหาอ่านแล้วเข้าใจยาก 2) เนื้อหาที่มีรายละเอียดมาก 3) พิมพ์ผิดค่อนข้างมาก	1) เขียนเนื้อหาโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย 2) ตัดเนื้อหาที่ไม่จำเป็นออกเสนอ เฉพาะประเด็นสำคัญ 3) แก้ไขตัวอักษรที่พิมพ์ผิด
2	มัลติมีเดีย สำหรับ ปฐมนิเทศ	1) คำบรรยายเป็นวิชาการ 2) ตัวอักษรมีขนาดเล็ก 3) ภาพประกอบควรมีมากกว่านี้ 4) ปรับมัลติมีเดียปฐมนิเทศให้สั้น	1) ปรับคำบรรยายให้เข้าใจง่าย 2) ปรับตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่และให้มีสีสั้น 3) เพิ่มภาพประกอบ 4) ปรับให้สั้น โดยตัดข้อความที่ซ้ำและไม่จำเป็นออก

ตาราง (ต่อ)

ที่	หัวข้อ สัมภาระ	ข้อเสนอแนะ	ปรับปรุง
3	เทปภาพ	1) ภาพประกอบไม่ตรงกับคำพูดของวิทยากร 2) จดบันทึกคำพูดวิทยากรในเทปภาพไม่ทัน 3) ตัวอักษรเล็กไป	1) ใส่ภาพประกอบให้ตรงกับคำพูดของวิทยากร 2) ให้ชมเทปภาพ 2 ครั้งเพื่อจดบันทึกให้ทัน 3) ปรับแก้ตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่
4	ตัวอย่าง ชิ้นงาน	1) ตัวอย่างชิ้นงานมากเกินไปจนเกิดความสับสน	1) ลดจำนวนตัวอย่างชิ้นงาน
5	ภารกิจและ งาน	1) ระยะเวลาประกอบภารกิจและงานน้อยเกินไป	1) เพิ่มจำนวนเวลาในการปฏิบัติภารกิจและงานเป็น 2 เท่าของเวลาที่กำหนดไว้ 20 นาที
6	แบบทดสอบ ก่อนและหลัง เผชิญประสบ- การณ์	1) คำถามไม่ชัดเจน หน่วย ประสบการณ์ที่ 1,2 และ 3 2) ระยะเวลาในการทำ แบบทดสอบน้อย	1) ปรับภาษาที่ใช้ในคำถามใหม่ให้ชัดเจน ทุกข้อในทุกหน่วยประสบการณ์ 2) เพิ่มเวลาในการทำแบบทดสอบก่อนและ หลังเผชิญประสบการณ์ จาก10นาทีเป็น 15 นาที

1.2 ผลการทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์แบบกลุ่ม

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต จากทดลองแบบกลุ่มผู้รับการฝึกอบรมจำนวน 6 คน โดยใช้สูตรการหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ E_1/E_2 คะแนนเต็มระหว่างเผชิญประสบการณ์ 30 คะแนน คะแนนเต็มจากแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ 10 คะแนน ผลปรากฏดังตารางที่

4.2

ตารางที่ 4.2 ประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

หน่วยประสบการณ์ที่ 1, 2 และ 3 จากการทดลองแบบกลุ่มกับผู้รับการอบรม

จำนวน 6 คน

หน่วยประสบการณ์ที่	คะแนนระหว่างเผชิญ ประสบการณ์ (E ₁) (ร้อยละ)	คะแนนจากการ ทดสอบหลังเผชิญ ประสบการณ์ (E ₂) (ร้อยละ)	E ₁ /E ₂
1	72.78	73.33	72.78 / 73.33
2	71.66	73.33	71.66 / 73.33
3	78.83	73.33	78.83 / 73.33

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่มของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต หน่วยประสบการณ์ที่ 1, 2 และ 3 มีประสิทธิภาพ 72.78 / 73.33, 71.66 / 73.33 และ 78.83 / 73.33

ผู้วิจัยได้สังเกตและสัมภาษณ์ผู้รับการอบรมจำนวน 6 คน พบว่า ปัญหาของการฝึกอบรมและได้ปรับปรุงชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ มีดังนี้

ที่	หัวข้อสัมภาษณ์	ข้อเสนอแนะ	ปรับปรุง
1	ประมวลสาระ	1.1 เนื้อหายังมีปริมาณมาก แต่มีผู้รับการอบรมบางคน เนื้อหาเพียงพอเหมาะสมแล้ว	1.1 ตัดเนื้อหาที่มีความสำคัญน้อยออก และนำประมวลสาระชุดเดิมที่มีเนื้อหามากไว้ที่มุมวิชาการ เพื่อสำหรับผู้รับการฝึกอบรมที่ไม่มีปัญหาเรื่องการอ่านได้
2	มัลติมีเดีย (ปฐมนิเทศ)	2.1 คำบรรยายไม่ตรงกับภาพ	2.1 ปรับแก้คำบรรยายให้ตรงกับภาพ
3	เทปภาพ	3.1 เนื้อหาครอบคลุมเรื่องดี ได้แนวทางนำประยุกต์ใช้	-

ตาราง (ต่อ)

ที่	หัวข้อสัมภาษณ์	ข้อเสนอแนะ	ปรับปรุง
4	ตัวอย่างชิ้นงาน	ตัวอย่างชิ้นงานเพียงพอ	-
5	ภารกิจและงาน	5.ระยะเวลาที่ใช้ประกอบ ภารกิจและงาน เหมาะสม	-
6	แบบทดสอบ ก่อนและหลัง เผชิญ ประสบการณ์	1.คำถามชัดเจน 2.ระยะเวลาในการทำแบบทดสอบเหมาะสมดี	-

1.3 ผลการทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์แบบ ภาคสนาม

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต จากทดลองแบบกลุ่มผู้รับการฝึกอบรมจำนวน 20 คน โดยใช้สูตรการหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ E_1/E_2 คะแนนเต็มระหว่างเผชิญประสบการณ์ 30 คะแนน คะแนนเต็มจากแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ 10 คะแนน ผลปรากฏดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

หน่วยประสบการณ์ที่ 1, 2 และ 3 จากการทดลองแบบกลุ่มกับผู้รับการอบรมจำนวน 20 คน

หน่วยที่	คะแนนระหว่างเผชิญ ประสบการณ์ (E_1) (ร้อยละ)	คะแนนจากการ ทดสอบหลังเผชิญ ประสบการณ์ (E_2) (ร้อยละ)	E_1/E_2
1	77.61	81.50	77.61 / 81.50
2	78.17	79.50	78.17 / 79.50
3	79.33	79.50	79.33 / 79.50

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การทดสอบประสิทธิภาพแบบสนามของชุดฝึกอบรมแบบอิง
ประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต หน่วยประสบการณ์ที่ 1, 2 และ 3 มีประสิทธิภาพ ดังนี้
คือ 77.61 / 81.50, 78.17 / 79.50, 79.33 / 79.50 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80
(ปรากฏในภาคผนวก จ)

2. ความก้าวหน้าทางการฝึกอบรมของผู้รับการอบรมที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ผลการวิเคราะห์ความก้าวหน้าทางการฝึกอบรมของผู้รับการอบรมที่เรียนด้วยชุด
ฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 คะแนนก่อนเผชิญประสบการณ์ หลังเผชิญประสบการณ์ และการทดสอบค่าที่
หน่วยประสบการณ์ที่ 1, 2 และ 3 จากการทดสอบภาคสนามกับผู้รับการอบรม
จำนวน 20 คน

หน่วยที่	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	t-test
1	6.60	1.23	8.15	1.09	10.96 *
2	5.20	2.17	7.25	1.48	8.93 *
3	6.50	1.79	7.95	1.15	11.18 *

* $P < .05$ t (.05,df 19) = 1.729

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนเผชิญและหลังเผชิญประสบการณ์ของผู้รับ
การอบรมที่ฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ หน่วยประสบการณ์ที่ 1,2 และ 3 จาก
การทดสอบประสิทธิภาพแบบภาคสนาม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติระดับ .05 ในทุกหน่วย
ประสบการณ์ โดยผู้รับการอบรมมีคะแนนเฉลี่ยหลังเผชิญประสบการณ์มากกว่าคะแนนเฉลี่ย
ระหว่างเผชิญประสบการณ์ (ปรากฏในภาคผนวก ฉ)

3. ความคิดเห็นของผู้รับการอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับการอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์
เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต (ปรากฏดังตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของผู้รับการอบรม จำนวน 20 คนที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์
เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

ความคิดเห็น	X	SD	แปลความหมาย
1. สื่อที่ใช้ในชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์			
1.1 ประมวลสาระช่วยให้ผู้รับการอบรมเข้าใจเนื้อหาสาระที่ต้องเผชิญประสบการณ์ได้ดียิ่งขึ้น	4.00	0.89	เห็นด้วยมาก
1.2 มัลติมีเดียปฐมนิเทศ ทำให้เข้าใจขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์ได้ดี	3.81	0.85	เห็นด้วยมาก
1.3 เทปภาพช่วยให้เข้าใจเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต	3.55	0.79	เห็นด้วย
1.4 ตัวอย่างของจริงช่วยให้ได้แนวทาง ในการทำสื่อแผ่นพับหาผู้ขายประกันชีวิตได้	3.82	0.85	เห็นด้วย
2. ภารกิจและงานในการเผชิญประสบการณ์			
2.1 ภารกิจและงานที่กำหนดในชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมหาผู้ขายประกันชีวิตได้นำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานจริงได้	4.11	0.93	เห็นด้วยมาก
3. รูปแบบของการเผชิญประสบการณ์			
3.1 การฝึกอบรมแบบที่ฝึกอบรมจากวิทยากรช่วยให้คำแนะนำและตรวจสอบผลงาน ทำให้ผู้รับการอบรมเกิดการเรียนรู้	3.95	0.88	เห็นด้วยมาก
3.2 การฝึกอบรมแบบที่เรียนจากเพื่อนช่วยให้ ผู้รับการอบรมช่วยเหลือกันจึงทำงานที่กำหนดให้ได้ถูกต้องมีคุณภาพ	4.30	0.96	เห็นด้วยมาก
3.3 การฝึกอบรมแบบที่เรียนด้วยตนเอง ทำให้ผู้รับการอบรมได้เรียนรู้ด้วยตนเอง	3.90	0.87	เห็นด้วยมาก
4. วิธีการเผชิญประสบการณ์			
4.1 วิธีการเผชิญประสบการณ์ใช้วิธีการลงมือเผชิญประสบการณ์ ช่วยให้ผู้รับการอบรมได้ปฏิบัติจริงจึงทำได้	3.93	0.88	เห็นด้วยมาก
4.2 วิธีการเผชิญประสบการณ์ใช้กระบวนการทำงานกลุ่ม โดยทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันทำงานที่กำหนดได้	4.44	0.99	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความคิดเห็น	\bar{X}	SD	แปลความหมาย
5. ผลที่ได้จากชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์			
5.1 ผู้รับการอบรมชอบฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์	3.85	0.86	เห็นด้วยมาก
5.2 ผู้รับการอบรมมีโอกาสได้ลงมือปฏิบัติ	4.11	0.92	เห็นด้วยมาก
5.3 ผู้รับการอบรมมีได้แก้ปัญหาเฉพาะหน้า	4.50	1.00	เห็นด้วยมากที่สุด
5.4 ผู้รับการอบรมมีความรับผิดชอบ	3.96	0.89	เห็นด้วยมาก
5.5 ผู้รับการอบรมมีความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น	3.83	0.86	เห็นด้วยมาก
รวม	4.00	0.89	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับการอบรมมีความคิดเห็นต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.00$) ในรายข้อพบว่ามีความเห็นในระดับมากที่สุดเพียง 1 ข้อจากทั้งหมด 15 ข้อ คือ ผู้รับการอบรมมีโอกาสแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ($\bar{X} = 4.50$) ที่เหลือ 14 ข้อ มีความคิดเห็นเป็นแนวเดียวกันอยู่ในระดับเห็นด้วยมากตามลำดับดังนี้ (1) วิธีการเผชิญประสบการณ์ ใช้กระบวนการทำงานกลุ่มโดยทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และสามารถทำงานที่กำหนดได้ ($\bar{X} = 4.44$) (2) การฝึกอบรมแบบนี้ฝึกอบรมจากกลุ่มช่วยทำให้ผู้รับการอบรมช่วยเหลือกันจึงทำงานที่กำหนดให้ได้ถูกต้องมีคุณภาพ ($\bar{X} = 4.30$) (3) ภารกิจและงานที่กำหนดไว้ในชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ช่วยทำให้ผู้รับการอบรมหาผู้ขายประกันชีวิตนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานจริงได้ ($\bar{X} = 4.11$) (4) ผู้รับการอบรมมีโอกาสได้ลงมือปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.11$) (5) ประมวลสาระช่วยให้ผู้รับการอบรมเข้าใจเนื้อหาสาระที่ต้องเผชิญประสบการณ์ได้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.00$) (6) ผู้รับการอบรมมีความเชื่อมั่นตนเอง ($\bar{X} = 3.96$) การฝึกอบรมแบบนี้ ฝึกอบรมจากวิทยากรช่วยให้คำแนะนำและตรวจสอบผลงาน ทำให้ผู้รับการอบรมเกิดการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.95$) (7) วิธีการฝึกอบรมใช้วิธีการลงมือเผชิญประสบการณ์ช่วยให้ผู้รับการอบรมได้ปฏิบัติจริงจึงทำได้ ($\bar{X} = 3.93$) (8) การฝึกอบรมแบบนี้เรียนด้วยตนเองทำให้ผู้รับการอบรมค้นหาความรู้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.90$) (9) เทปภาพช่วยให้เข้าใจเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต ($\bar{X} = 3.85$) (10) ผู้รับการอบรมมีความเชื่อมั่นได้ลงมือปฏิบัติ

มากขึ้น ($\bar{X} = 3.83$) (11) ตัวอย่างของจริงช่วยให้ได้แนวทางในการทำสื่อแผ่นพับหาผู้ขาย
ประกันชีวิตได้ ($\bar{X} = 3.82$) (12) มัลติมีเดียที่ใช้ในการปฐมนิเทศทำให้ผู้รับการอบรมเข้าใจขั้นตอน
การเผชิญประสบการณ์นี้ได้ดี ($\bar{X} = 3.81$) และ (13) ผู้รับการอบรมชอบการฝึกอบรมด้วยชุด
ฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ($\bar{X} = 3.55$)

บทที่ 5

ต้นแบบชิ้นงาน

ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่องการหาผู้ขายประกันชีวิต สำหรับหัวหน้าผู้ขาย-
ประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้
คู่มือการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (สำหรับวิทยากร)

ภาคที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย

- วัตถุประสงค์
- คำอธิบายรายวิชา / หลักสูตร
- การเตรียมตัวของวิทยากร และผู้รับการอบรม
- แผนผังอาคาร
- แผนผังห้องฝึกอบรม
- สิ่งที่ต้องเตรียมล่วงหน้า
- แบบเสนอหน่วยประสบการณ์

ภาคที่ 2 รายละเอียดประสบการณ์ ในแต่ละหน่วยประสบการณ์ ประกอบด้วย

- ปกหน่วยประสบการณ์
- แบบเสนอหน่วยประสบการณ์
- แบบเสนอภารกิจและงาน
- แผนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์
- แผนเผชิญประสบการณ์
- รายละเอียดของการเผชิญประสบการณ์
- แผนกำกับประสบการณ์
- เส้นทางการเรียนรู้
- แผนผลิตสื่อชุดประสบการณ์นี้ประกอบด้วย ประมวลสาระ มัลติมีเดียที่ใช้

ประกอบการปฐมนิเทศ และเทปภาพ

- ชุดประสบการณ์ (มัลติมีเดีย เทปภาพ และประมวลสาระ)
- แบบประเมินชิ้นงาน
- แบบประเมินพฤติกรรมการทำงาน

ภาคที่ 3 คู่มือเผชิญประสบการณ์ (สำหรับผู้รับการอบรม) ในแต่ละหน่วย
ประสบการณ์ ประกอบด้วย

- แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ / พร้อมเฉลย
- แบบฝึกปฏิบัติ
- แบบฝึกหัด / พร้อมเฉลย
- แบบประเมินชิ้นงาน
- แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
- แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ / พร้อมเฉลย

การพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่องการหาผู้ขายประกันชีวิต
สำหรับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร
(เล่ม 2)

นางรุ่งทิพย์ อัญชสีนุกุล

วิทยานิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2549

**A Development of Experience-Based Training Packages on Recruiting Life Assurance Sale
Agents For Life Assurance Supervisors of the American
International Assurance (AIA) in Bangkok Metropolitan Area
(Volume II)**

Mrs. Rungthip Anchaleenukoon

**A thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for
the Degree or Master of Education in Educational Technology and Communications**

School of Educational Studies

Sukhothai Thammatirat Open University

2006

สารบัญ

	หน้า
ภาคที่ 1 บทนำ	92
วัตถุประสงค์	93
รายละเอียดวิชา / หลักสูตร	94
การเตรียมตัวของครูและนักเรียน	95
แผนผังการจัดห้องเรียน	97
สิ่งที่ต้องเตรียมล่วงหน้า	99
ตารางเปรียบเทียบหน่วยเนื้อหาและหน่วยประสบการณ์	100
แบบเสนอหน่วยประสบการณ์	101
ภาคที่ 2 รายละเอียดประสบการณ์	102
หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	103
แบบเสนอประสบการณ์	104
แบบเสนอภารกิจและงาน	105
แผนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์	109
แผนเผชิญประสบการณ์หลักที่ 1.1	112
รายละเอียดของการเผชิญประสบการณ์ที่ 1.1	114
แผนกำกับประสบการณ์หลักที่ 1.1	119
เส้นทางการฝึกอบรมในการเผชิญประสบการณ์ที่ 1.1	120
แผนผลิตสื่อสำหรับปฐมนิเทศ	121
แผนผลิตสื่อประมวลสาระ	124
แผนเผชิญประสบการณ์หลักที่ 1.2	127
รายละเอียดของการเผชิญประสบการณ์ที่ 1.2	128
แผนกำกับประสบการณ์หลักที่ 1.2	131
เส้นทางการฝึกอบรมในการเผชิญประสบการณ์ที่ 1.2	132
แผนผลิตสื่อเทปภาพ	133
บทมัลติมีเดียสำหรับปฐมนิเทศ	136
เทปภาพ	144
ประมวลสาระ	147

บทมัลติมีเดียสำหรับเผชิญประสบการณ์	154
แบบประเมินชิ้นงาน	172
แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม	177
หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต	181
แบบเสนอประสบการณ์	182
แบบเสนอภารกิจและงาน	183
แผนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์	187
แผนเผชิญประสบการณ์หลักที่ 2.1	191
รายละเอียดของการเผชิญประสบการณ์ที่ 2.1	192
แผนกำกับประสบการณ์หลักที่ 2.1	195
เส้นทางการฝึกอบรมในการเผชิญประสบการณ์ที่ 2.1	181
แผนผลิตสื่อสำหรับปฐมนิเทศ	197
แผนผลิตสื่อประมวลสาระ	200
แผนเผชิญประสบการณ์หลักที่ 2.2	203
รายละเอียดของการเผชิญประสบการณ์ที่ 2.2	204
แผนกำกับประสบการณ์หลักที่ 2.2	208
เส้นทางการฝึกอบรมในการเผชิญประสบการณ์ที่ 2.2	209
แผนผลิตสื่อเทปภาพ	210
บทมัลติมีเดียสำหรับปฐมนิเทศ	213
ประมวลสาระ	229
แบบประเมินชิ้นงาน	244
แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม	247
หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	250
แบบเสนอประสบการณ์	252
แบบเสนอภารกิจและงาน	254
แผนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์	256

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

แผนเผชิญประสบการณืหลักที่ 3.1-----	259
รายละเอียดของการเผชิญประสบการณืที่ 3.1-----	260
แผนกำกับประสบการณืหลักที่ 3.1-----	262
เส้นทางการฝึกอบรมในการเผชิญประสบการณืที่ 3.1-----	263
แผนผลิตสื่อสำหรับปฐมนิเทศ -----	264
แผนผลิตสื่อประมวลสาระ-----	266
แผนเผชิญประสบการณืหลักที่ 3.2-----	269
รายละเอียดของการเผชิญประสบการณืที่ 3.2-----	270
แผนกำกับประสบการณืหลักที่ 3.2-----	273
เส้นทางการฝึกอบรมในการเผชิญประสบการณืที่ 3.2-----	274
แผนผลิตสื่อเทปภาพ-----	275
บทมัลติมีเดียสำหรับปฐมนิเทศ -----	278
ประมวลสาระ-----	286
บทเทปภาพ-----	299
แบบประเมินชิ้นงาน-----	304
แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม-----	309
ภาคที่ 3 คู่มือเผชิญประสบการณื (สำหรับผู้รับการอบรม) -----	313
คำชี้แจง-----	315
คู่มือเผชิญประสบการณืหน่วยประสบการณืที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต--	319
แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณื-----	320
เฉลยแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณื-----	323
แบบฝึกหัด-----	332
เฉลยแบบฝึกหัด-----	333
แบบประเมินชิ้นงาน -----	334
แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม-----	339
แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณื-----	343
เฉลยแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณื-----	346

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
คู่มือเผชิญประสบการณ์หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต-----	347
แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์-----	348
เฉลยแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์-----	352
แบบฝึกปฏิบัติ-----	359
แบบฝึกหัด-----	262
เฉลยแบบฝึกหัด-----	363
แบบประเมินชิ้นงาน -----	364
แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม-----	367
แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์-----	371
เฉลยแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์-----	375
คู่มือเผชิญประสบการณ์หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต-----	347
แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์-----	377
เฉลยแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์-----	380
แบบฝึกปฏิบัติ-----	381
แบบฝึกหัด-----	386
เฉลยแบบฝึกหัด-----	387
แบบประเมินชิ้นงาน -----	388
แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม-----	393
แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์-----	397
เฉลยแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์-----	400

บทที่ 5

ต้นแบบชิ้นงาน

ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่องการหาผู้ขายประกันชีวิต สำหรับหัวหน้าผู้ขาย-
ประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

คู่มือการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (สำหรับวิทยากร)

ภาคที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย

- วัตถุประสงค์
- คำอธิบายรายวิชา / หลักสูตร
- การเตรียมตัวของวิทยากร และผู้รับการอบรม
- แผนผังอาคาร
- แผนผังห้องฝึกอบรม
- สิ่งที่ต้องเตรียมล่วงหน้า
- แบบเสนอหน่วยประสบการณ์

ภาคที่ 2 รายละเอียดประสบการณ์ ในแต่ละหน่วยประสบการณ์ ประกอบด้วย

- ปกหน่วยประสบการณ์
- แบบเสนอหน่วยประสบการณ์
- แบบเสนอภารกิจและงาน
- แผนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์
- แผนเผชิญประสบการณ์
- รายละเอียดของการเผชิญประสบการณ์
- แผนกำกับประสบการณ์
- เส้นทางการเรียนรู้
- แผนผลิตสื่อชุดประสบการณ์นี้ประกอบด้วย ประมวลสาระ มัลติมีเดียที่ใช้

ประกอบการปฐมนิเทศ และเทปภาพ

- ชุดประสบการณ์ (มัลติมีเดีย เทปภาพ และประมวลสาระ)
- แบบประเมินชิ้นงาน
- แบบประเมินพฤติกรรมการทำงาน

ภาคที่ 3 คู่มือเผชิญประสบการณ์ (สำหรับผู้รับการอบรม) ในแต่ละหน่วย
ประสบการณ์ ประกอบด้วย

- แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ / พร้อมเฉลย
- แบบฝึกปฏิบัติ
- แบบฝึกหัด / พร้อมเฉลย
- แบบประเมินชิ้นงาน
- แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
- แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ / พร้อมเฉลย

การพัฒนาชุดการฝึกอบรบแบบอิงประสบการณ์

หลักสูตรเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

สำหรับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต บริษัทเอไอเอ จำกัด

กรุงเทพมหานคร

คู่มือการใช้ชุดฝึกอบรบแบบอิงประสบการณ์

โดย

รุ่งทิพย์ อัญชลินกุล

ภาคที่ 1

บทนำ

วัตถุประสงค์

หลักสูตร เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต เป็นหลักสูตรที่เน้นกระบวนการทำงาน และการจัดการอย่างเป็นระบบ พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ และการออกแบบงาน สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการทำงานอย่างเหมาะสม และถูกต้องมีผลการทำงาน คุ่มค่า และมีคุณธรรม สามารถทำให้ผู้รับการอบรมทำงานเป็นกลุ่ม มีนิสัยรักการทำงาน มีเจตคติที่ดีต่องาน ตลอดจนมีจริยธรรมและค่านิยมเป็นพื้นฐาน ได้แก่ ความขยัน ความอดทน ความมีเหตุผล ความมีน้ำใจ และพึ่งตนเองได้ เพื่อนำไปสู่ความสุข ในการดำรงชีวิตในสังคม โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต
2. เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีทักษะ และประสบการณ์ตรงในการวางแผน และจัดหาผู้ขายประกันชีวิต
3. เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีเจตนาที่ดีต่ออาชีพการหาผู้ขายประกันชีวิต

คำอธิบายรายละเอียดหลักสูตรฝึกอบรม

หลักสูตรการหาผู้ขายประกันชีวิตครอบคลุมความหมายและความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิต และหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต บทบาทหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ความหมายและความสำคัญของการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต และแนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง และโดยอ้อม ความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และสรุปผลการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

การเตรียมตัวของวิทยากร และผู้รับการอบรม

1. การเตรียมตัวของวิทยากร

1.1 ก่อนใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

1.1.1 วิทยากรต้องศึกษาและวิเคราะห์ผู้รับการอบรมก่อน

1.1.2 วิทยากรศึกษาคู่่มือการใช้ชุดประสบการณ์โดยละเอียด ประกอบด้วย แผนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ แผนเผชิญประสบการณ์ แผนกำกับประสบการณ์ เส้นทาง การเรียน และแผนผังการจัดห้องฝึกอบรม

1.1.4 วิทยากรจัดห้องฝึกอบรม โดยดูจากแผนผังการจัดห้องฝึกอบรม และจัดมุม ต่างๆ ได้แก่ มุมวิชาการ มุมวัสดุอุปกรณ์ มุมตัวอย่างชิ้นงาน และมุมแสดงผลงานของผู้รับการอบรม

1.1.5 วิทยากรต้องเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็น ในการเผชิญประสบการณ์แต่ละ ประสบการณ์ไว้ เพื่อผู้รับการอบรมขาดหรือมีไม่พอตามต้องการ

1.2 ขณะใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

1.2.1 วิทยากรชี้แจงให้ผู้รับการอบรมเข้าใจวิธีการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

1.2.2 วิทยากรดำเนินการตามขั้นตอนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ มี 7 ขั้นตอน ดังนี้ (1) ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ (2) ปฐมนิเทศประสบการณ์ (3) เผชิญ - ประสบการณ์ (4) รายงานความก้าวหน้า (5) รายงานผลการเผชิญประสบการณ์ (6) สรุปผลการ เผชิญประสบการณ์ และ (7) ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์

1.2.3 วิทยากรประเมินผลการเผชิญประสบการณ์เป็นระยะ ตามที่กำหนดไว้ใน แผนเผชิญประสบการณ์และช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกับผู้รับการอบรม

1.3 หลังการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

1.3.1 วิทยากรตรวจสอบส่วนประกอบของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เช่น ประมวลสาระ เทปภาพ คู่มือการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ มัลติมีเดีย และคู่มือเผชิญ ประสบการณ์ ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย

2. การเตรียมตัวของผู้รับการอบรม

2.1 ผู้รับการอบรมต้องศึกษาแผนเผชิญประสบการณ์ ภารกิจและงาน และประมวล สาระอย่างละเอียดก่อนเผชิญประสบการณ์

2.2 การเผชิญประสบการณ์ ในแต่ละภารกิจและงาน ที่ให้ปฏิบัติเป็นกลุ่มต้องมี หัวหน้ากลุ่ม เพื่อดูแลให้กิจกรรมของกลุ่มดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย หัวหน้าต้องเปิด โอกาสให้

สมาชิกในกลุ่มแสดงความคิดเห็น ต้องร่วมมือทำงาน ร่วมกันรับผิดชอบ มีการแสดงความคิดเห็น ช่วยกันแก้ไขหาคำตอบปัญหาในการเผชิญประสบการณ์ และยอมรับคำแนะนำจากสมาชิกในกลุ่ม ในห้องอบรมและจากวิทยากร หัวหน้ากลุ่มช่วยแบ่งเบาภาระของวิทยากร เช่น ช่วยเก็บ กระดาษคำตอบและแบบทดสอบส่งให้วิทยากร

2.3 ผู้รับการอบรมต้องเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติกิจกรรม เช่น ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด

2.4 แบบทดสอบภาคทฤษฎีทั้งก่อนอบรมและหลังอบรม และแบบฝึกหัด ให้ผู้รับการอบรมตั้งใจทำเต็มความสามารถของตนเอง ไม่คุยหรือปรึกษาหารือกันในขณะที่ปฏิบัติกิจกรรมนี้ และให้หัวหน้ากลุ่มรวบรวมกระดาษคำตอบส่งวิทยากรที่ให้การฝึกอบรม

3. บทบาทของผู้รับการอบรม

3.1 ผู้รับการอบรมต้องอ่านแผนเผชิญประสบการณ์ และประมวลสาระอย่างละเอียด

3.2 ในการเผชิญประสบการณ์ต้องมีหัวหน้ากลุ่ม หัวหน้ากลุ่มต้องดูแลให้ภารกิจและงานให้เรียบร้อย

3.3 ผู้รับการอบรมต้องแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง จากสื่อที่วิทยากรกำหนดให้ หรือผู้รับการอบรมสนใจ

3.4 ผู้รับการอบรมต้องกล้าตัดสินใจ และแก้ปัญหา

3.5 ผู้รับการอบรมต้องเผชิญประสบการณ์ด้วยตนเอง และต้องรายงานความก้าวหน้าในการเผชิญประสบการณ์ให้วิทยากรทราบ

4. บทบาทของวิทยากร

ในการฝึกอบรมแบบเผชิญประสบการณ์ มีดังนี้

4.1 วิทยากรต้องเป็นแหล่งความรู้ ในกรณีที่ผู้รับการอบรมอ่านประมวลสาระไม่เข้าใจ

4.2 ให้คำแนะนำปรึกษา เมื่อผู้รับการอบรมพบอุปสรรคในการเผชิญประสบการณ์

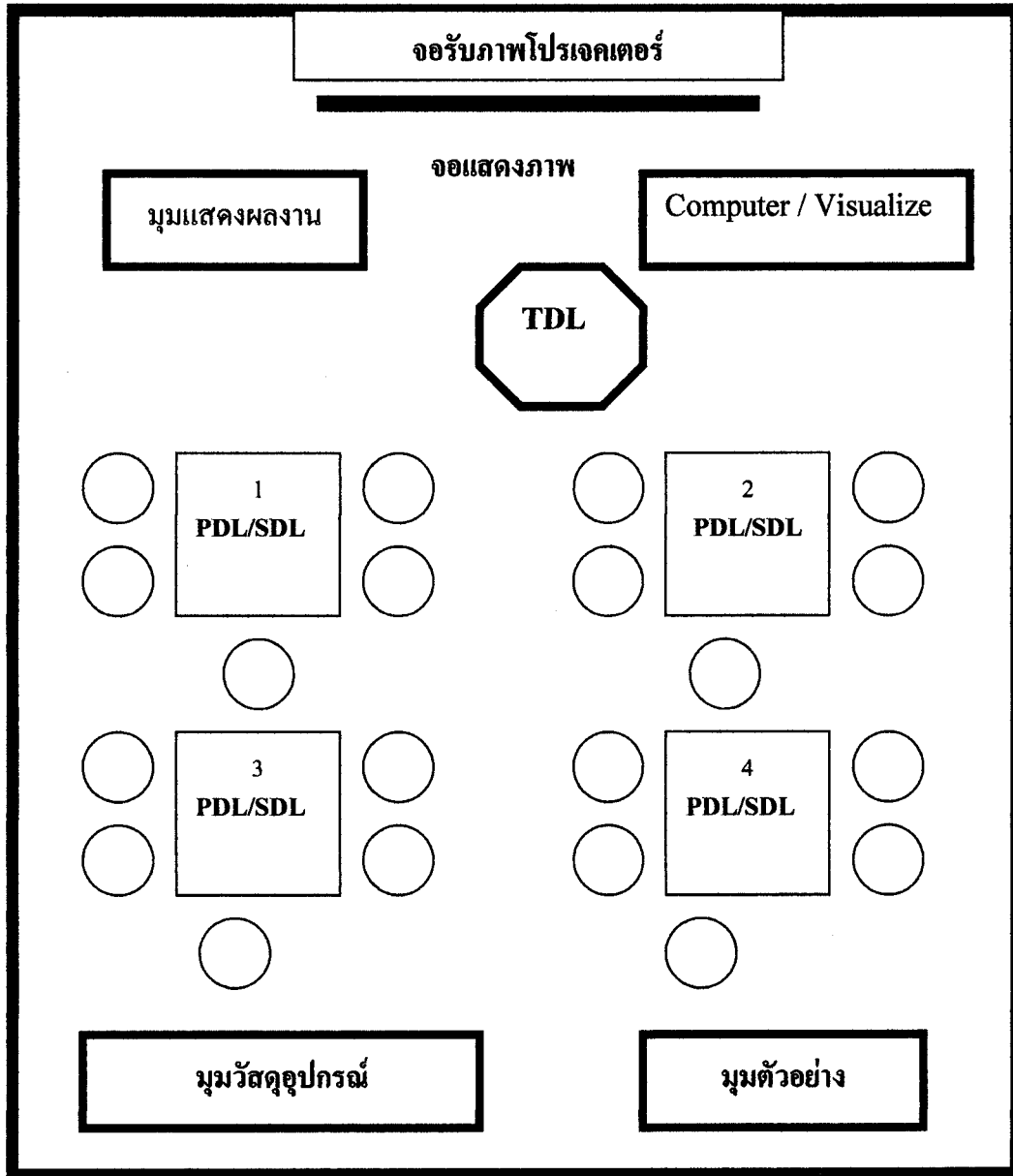
4.3 วิทยากรต้องวิพากษ์งาน ประเมินผลงานและบันทึกพฤติกรรมในการประเมินพฤติกรรมกลุ่ม

4.4 วิทยากรต้องกำกับให้ผู้รับการอบรม รายงานความก้าวหน้า และรายงานผลการเผชิญประสบการณ์ตามภารกิจและงาน

แผนผังอาคารฝึกอบรม

อาคารสาทร จิตต์ ชั้น 6 ห้องฝึกอบรม (ด้านหน้าตึก)	ทางเข้าตึก	ถนน นราธิวาส	อาคารแอมไพสตรัท สวนอาหาร (ชั้นล่าง)
ถนนสาทร ไปถนนพระรามสี่ ←		+	ถนนสาทร ไปสะพานตากสิน →
		ถนน นราธิวาส	
ถนนสีลม		+	ถนนสีลม ไปถนนบางรัก →

แผนผังห้องฝึกอบรม



- PDL หมายถึง การเผชิญประสบการณ์แบบเรียนกับเพื่อน
- SDL หมายถึง การเผชิญประสบการณ์แบบเรียนด้วยตนเอง
- TDL หมายถึง การเผชิญประสบการณ์แบบเรียนกับวิทยากร

□ หมายถึง โต๊ะปฏิบัติงานที่จัดไว้เป็นกลุ่มๆ

○ หมายถึง เก้าอี้นั่งปฏิบัติงานของสมาชิกในกลุ่ม

สิ่งที่ต้องเตรียมล่วงหน้า

ในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ผู้รับการอบรมจะต้องจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ล่วงหน้า ดังนี้

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อผลิตสื่อหาผู้ขายประกันชีวิต ต้องจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ดังนี้ คือ กระดาษ ไม้บรรทัด ดินสอ กรรไกร และยางลบ

ประสบการณ์หลักที่ 1.2 การดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต ต้องจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ดังนี้ คือ กระดาษ รูปภาพ ไม้บรรทัด ดินสอ กรรไกร และยางลบ

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 2.1 การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต ต้องจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ดังนี้ คือ กระดาษ ไม้บรรทัด ดินสอ กรรไกร และยางลบ

ประสบการณ์หลักที่ 2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต ต้องจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ดังนี้ คือ กระดาษ ไม้บรรทัด ดินสอ กรรไกร และยางลบ

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 3.1 การเขียนแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ต้องจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ดังนี้ คือ กระดาษ ไม้บรรทัด ดินสอ กรรไกร และยางลบ

ประสบการณ์หลักที่ 3.2 การดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ต้องจัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ ดังนี้ คือ กระดาษ ไม้บรรทัด ดินสอ กรรไกร และยางลบ

ตารางเปรียบเทียบหน่วยเนื้อหาและหน่วยประสบการณ์

หลักสูตร เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต
วิทยากร รุ่งทิพย์ อัญชลินกุล

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยเนื้อหา	หน่วยประสบการณ์
1. การประชาสัมพันธ์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	1. การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต
2. การแสวงหาผู้ขายประกันชีวิต	2. การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต
3. การพิจารณาผู้ขายประกันชีวิต	3. การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

แบบเสนอหน่วยประสบการณ์

หลักสูตร เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต
 วิทยาการ รุ่งทิพย์ อัญชลินกุล

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่	ประสบการณ์หลัก	ประสบการณ์รอง
1. การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อผลิตสื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	1.1.1 การรวบรวมข้อมูลความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต
		1.1.2 การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
	1.2 การดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	1.2.1 การดำเนินการผลิตแผ่นพับเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต
		1.2.2 การดำเนินการผลิตโปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต
2. การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต	2.1 การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต	2.1.1 การตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต
		2.1.2 การเขียนแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต
	2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต	2.2.1 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง
		2.2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม
3. การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	3.1 การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	3.1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
		3.1.2 การดำเนินการเขียนแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
	3.2 การดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	3.2.1 การเตรียมการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
		3.2.2 การปฏิบัติคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ภาคที่ 2

รายละเอียดประสบการณ์

หน่วยประสบการณ์ที่ 1

การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

แบบเสนอหน่วยประสบการณ์

หน่วยประสบการณ์ที่	ประสบการณ์หลัก	ประสบการณ์รอง
1. การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อผลิตสื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	1.1.1 การรวบรวมข้อมูลความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต
		1.1.2 การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
	1.2 การดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	1.2.1 การดำเนินการผลิตแผ่นพับเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต
		1.2.2 การดำเนินการผลิตโปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต

แบบเสนอภารกิจและงาน

หน่วยประสพการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์หลักที่ 1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อผลิตสื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์	ภารกิจ	งาน
1.1.1 การรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	1. ศึกษาความหมาย และความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิต และหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	1.1 อ่านประมวลสาระ ความหมายและความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิต และหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 1.2 บันทึกสาระสำคัญความหมายและความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
	2. ศึกษาบทบาทและหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	2.1 อ่านประมวลสาระบทบาทหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 2.2 บันทึกสาระสำคัญบทบาทและหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
	3. เปรียบเทียบบทบาทของผู้ขายประกันชีวิต และหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	3.1 ตีตารางเปรียบเทียบบทบาทของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 3.2 กำหนดหัวข้อที่จะเปรียบเทียบบทบาทของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 3.3 อภิปรายรายละเอียดของบทบาทของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 3.4 เขียนสรุปบทบาทของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 3.5 ตรวจสอบความสำคัญที่สรุปจากการเปรียบเทียบบทบาทของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์	ภารกิจ	งาน
	4. เปรียบเทียบหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหน้าที่ของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	4.1 ตีตารางเพื่อเปรียบเทียบหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 4.2 กำหนดหัวข้อที่จะเปรียบเทียบหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 4.3 อภิปรายรายละเอียดของหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 4.4 เขียนสรุปหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 4.5 ตรวจสอบความสำคัญที่สรุปจากการเปรียบเทียบหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
1.1.2 การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	1. ศึกษาคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 2. เปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	1.1 อ่านประมวลสาระคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 1.2 บันทึกสาระสำคัญคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 2.1 ตีตารางเพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 2.2 กำหนดหัวข้อที่จะเปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 2.3 อภิปรายรายละเอียดของคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 2.4 เขียนสรุปคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 2.5 ตรวจสอบความสำคัญที่สรุปจากการเปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

แบบเสนอภารกิจและงาน

หน่วยประสพการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์หลักที่ 1.2 การดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์	ภารกิจ	งาน
1.2.1 การดำเนินการผลิตแผ่นพับเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต	1. ออกแบบแผ่นพับเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	1.1 ดูตัวอย่างแผ่นพับ 1.2 กำหนดรูปแบบแผ่นพับ 1.3 เลือกข้อความลงในแผ่นพับ
	2. ปฏิบัติการผลิตแผ่นพับเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	2.1 เลือกกระดาษเพื่อทำแผ่นพับ 2.2 ตัดกระดาษตามรูปร่างที่กำหนด 2.3 เขียนรายละเอียดข้อความลงในแผ่นพับ 2.4 ตกแต่งภาพประกอบบนแผ่นพับ 2.5 ตกแต่งแผ่นพับโดยใช้โปรแกรมพับริชเซอร์
	3. เสนอผลงาน	3.1 รายงานผลงาน 3.2 วิพากษ์ 3.3 สรุปผล 3.4 ทำแบบฝึกหัด
1.2.2 การดำเนินการผลิตโปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต	1. ออกแบบโปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	1.1 กำหนดรูปแบบโปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต 1.2 กำหนดข้อความในโปสเตอร์ 1.3 กำหนดภาพประกอบโปสเตอร์
	2. ปฏิบัติการผลิตโปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	2.1 เลือกกระดาษเพื่อทำโปสเตอร์ 2.2 ตัดกระดาษตามรูปร่างที่กำหนด 2.3 เขียนรายละเอียดข้อความลงในโปสเตอร์ 2.4 ตกแต่งภาพประกอบบนโปสเตอร์ 2.5 ตกแต่งโปสเตอร์

ประสพการณ์	ภารกิจ	งาน
	3. เสนอผลงาน	3.1 รายงานผลงาน 3.2 วิพากษ์ 3.3 สรุปผล 3.4 ทำแบบฝึกหัด

แผนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

เวลา 3 ชั่วโมง

ประสบการณ์หลัก

ประสบการณ์รอง

- | | |
|---|---|
| 1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อผลิตสื่อหาผู้ขายประกันชีวิต | 1.1.1 การรวบรวมข้อมูลความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต และหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
1.1.2 การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต |
| 1.2 การดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต | 1.2.1 การดำเนินการผลิตแผ่นพับเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต
1.2.2 การดำเนินการผลิตโปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต |

วัตถุประสงค์

1. หลังจากเผชิญประสบการณ์ “การรวบรวมข้อมูลเพื่อผลิตสื่อหาผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความรู้พื้นฐาน และคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต และหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
2. หลังจากเผชิญประสบการณ์ “การดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถดำเนินการผลิตแผ่นพับ และการผลิตโปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง

บริบทและสถานการณ์

บริบท

การเผชิญประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต ผู้รับการอบรมประกอบกิจกรรม 2 อย่างตามลำดับก่อนหลัง (1) การรวบรวมข้อมูลเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต และ (2) การดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต โดยใช้เวลาประกอบกิจกรรม 3 ชั่วโมง

ในการเตรียมรวบรวมข้อมูลและผลิตสื่อ ต้องเตรียมอุปกรณ์ ดังนี้ กระดาษ ไม้บรรทัด และกรรไกร ในการอบรมดังกล่าว ใช้ห้องฝึกอบรมบริษัทเอไอเอ เป็นสถานที่เผชิญประสบการณ์

สถานการณ์

ผู้รับการอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต บริษัทพิบบริคคอมปานี ได้รับมอบหมายจากวิทยากรให้ปฏิบัติรวบรวมข้อมูลความรู้พื้นฐาน และคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต เพื่อดำเนินการผลิตสื่อแผ่นพับ และ โปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์

ขั้นที่ 1 ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ โดยให้ผู้รับการอบรมทำแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์เป็นข้อสอบปรนัย 10 ข้อ

ขั้นที่ 2 ปฐมนิเทศเผชิญประสบการณ์ ประสบการณ์ขั้นตอนชี้แจงวัตถุประสงค์ ประสบการณ์ บริบท สถานการณ์ ขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์ (ภารกิจ / งาน) สื่อ และเครื่องมือการประเมิน

วัตถุประสงค์ ในการเรียนรู้มีดังนี้ (1) ผู้รับการอบรมสามารถรวบรวมข้อมูลที่อยู่อาศัย คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต และหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ได้ถูกต้อง และ (2) ผู้รับการอบรมสามารถดำเนินการผลิตสื่อแผ่นพับ และ โปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต ได้ถูกต้อง

ประสบการณ์ ที่ผู้รับการอบรมต้องเผชิญ 2 ประสบการณ์ คือ (1) การรวบรวมข้อมูลเพื่อผลิตสื่อหาผู้ขายประกันชีวิต และ (2) การดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

บริบท ในการเผชิญประสบการณ์ คือ ห้องฝึกอบรมบริษัทเอไอเอ เวลาที่ใช้ 3 ชั่วโมง สิ่งที่ผู้ฝึกอบรมต้องเตรียม คือ ไม้บรรทัด กรรไกร และกระดาษ

สถานการณ์ ผู้รับการอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทพิบบริคคอมปานี ได้รับมอบหมายจากวิทยากรให้ปฏิบัติรวบรวมข้อมูลความรู้พื้นฐานและคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต เพื่อดำเนินการผลิตสื่อแผ่นพับและโปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต

ภารกิจ / งาน ในการเผชิญประสบการณ์ ครอบคลุมศึกษาขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานและคุณลักษณะเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต การเตรียมดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิตและดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

สื่อที่ใช้ ได้แก่ ประมวลสาระ ตัวอย่างแผ่นพับ มัลติมีเดีย ตัวอย่างแผ่นพับและตัวอย่างโปสเตอร์ และเทปภาพ

การประเมิน จากการทำแบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์ การทำงานกลุ่ม ชิ้นงาน ได้แก่ แผ่นพับประชาสัมพันธ์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต และแบบฝึกหัด

ขั้นที่ 3 เผชิญประสบการณ์ เป็นขั้นตอนผู้รับการอบรมเผชิญประสบการณ์เพื่อแสวงหาความรู้และความชำนาญในประสบการณ์ที่ผู้รับการอบรมต้องเผชิญ 2 ประสบการณ์ คือ

(1) การรวบรวมข้อมูลเพื่อผลิตสื่อหาผู้ขายประกันชีวิต และ(2) การดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นที่ 4 รายงานความก้าวหน้าเผชิญประสบการณ์ เมื่อผู้รับการอบรมได้เผชิญประสบการณ์และทำภารกิจและงานในระยหนึ่งแล้ว ผู้รับการอบรมต้องรายงานความก้าวหน้าจำนวน 3 ครั้ง ครั้งที่ 1 ภารกิจที่ 3 และ 4 เปรียบเทียบบทบาทและหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต รายงานครั้งที่ 2 ประสบการณ์เรื่องที่ 1.1.2 ภารกิจที่ 1 ศึกษาคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต รายงานครั้งที่ 1 ประสบการณ์เรื่องที่ 1.2.1 ภารกิจที่ 2 ปฏิบัติการผลิตแผ่นพับเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต และรายงานครั้งที่ 2 ประสบการณ์เรื่องที่ 1.2.2 ปฏิบัติการผลิตโปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นที่ 5 รายงานผลการเผชิญประสบการณ์ เมื่อผู้รับการอบรมได้เผชิญประสบการณ์หลักแต่ละประสบการณ์แล้ว ผู้รับการอบรมรายงานผลการรวบรวมข้อมูลและการผลิตสื่อแผ่นพับและโปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นที่ 6 สรุปผลการเผชิญประสบการณ์ สรุปขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์และชี้แนะแหล่งความรู้เพิ่ม

ขั้นที่ 7 ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ ให้ผู้รับการอบรมทำแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ เป็นข้อสอบแบบปรนัยจำนวน 10 ข้อ

สื่อและแหล่งประสบการณ์

สื่อเผชิญประสบการณ์	แหล่งประสบการณ์
1. ประมวลสาระ	1. ห้องฝึกอบรมเอไอเอ
2. มัลติมีเดีย	2. มุมวิชาการ
3. เทปภาพ	3. มุมแสดงผลงาน
4. ตัวอย่างแผ่นพับ	4. มุมตัวอย่าง
5. ตัวอย่างโปสเตอร์	

การประเมิน

1. จากแบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์
2. จากชิ้นงาน ได้แก่ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ และ โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต
3. จากการทำงานเป็นกลุ่ม
4. จากการทำแบบฝึกหัด

แผนเผชิญประสพการณ์

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสพการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์หลักที่ 1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อผลิตสื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

เวลา 1 ชั่วโมง

วัตถุประสงค์

1. หลังจากเผชิญประสพการณ์ “การรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต และหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายความหมาย ความสำคัญ บทบาทหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง

2. หลังจากเผชิญประสพการณ์ “การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง

ประสพการณ์และบริบท

ก. ประสพการณ์ที่คาดหวัง

ผู้รับการอบรมดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อผลิตสื่อเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต และหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิตได้

ข. บริบทและสถานการณ์

บริบท

ผู้รับการอบรมศึกษาความหมาย ความสำคัญ บทบาท หน้าที่ และเปรียบเทียบบทบาท หน้าที่ คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต โดยใช้เวลาประกอบ กิจกรรม 1 ชั่วโมง ที่ห้องฝึกอบรมบริษัทเอไอเอ ผู้รับการอบรมต้องเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ดังนี้ ดินสอ ยางลบ กระดาษ และไม้บรรทัด

สถานการณ์

ผู้รับการอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทพิบบริคคอมปานี ได้รับมอบหมายจากวิทยากรให้ปฏิบัติรวบรวมรวบรวมข้อมูลความรู้พื้นฐาน และคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต เพื่อดำเนินการผลิตสื่อแผ่นพับและ โปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต โดยรูปแบบการเผชิญสถานการณ์เป็นกลุ่ม ผู้รับการอบรมจะต้องปฏิบัติ 3 ขั้นตอนดังนี้ คือ (1) ศึกษาจากประมวลสาระ (2) ดำเนินการเปรียบเทียบบทบาทหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต และหัวหน้า-

ผู้ขายประกันชีวิต และ (3) คำเนิการเปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต และหัวหน้า
ผู้ขายประกันชีวิต

รายละเอียดของการเผชิญประสพการณ์ที่ 1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อผลิตสื่อเพื่อผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริบท	สื่อ/แหล่งความรู้	สิ่งอำนวยความสะดวก	การประเมิน
1.1.1 การรวบรวมข้อมูลความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต	1. ศึกษาความหมายและความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	1.1 อ่านประมวลสาระความหมายและความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 1.2 บันทึกสาระสำคัญความหมายและความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	SDL	ความหมายและความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	- ห้องอบรมของบริษัทเอไอเอ - มุมวิชาการ	ประมวลสาระเรื่องความหมายและความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต		
	2. ศึกษาบทบาทและหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	2.1 อ่านประมวลสาระบทบาทหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 2.2 บันทึกสาระสำคัญบทบาทและหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	SDL	บทบาทและหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	- ห้องอบรมของบริษัทเอไอเอ - มุมวิชาการ	ประมวลสาระเรื่องบทบาทและหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต		

ประเภทการณ	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริบท	สื่อแหล่งความรู้	ถึงอำนาจ ความสะดวก	การประเมิน
		หน้าที่ของผู้ขายประกัน ชีวิตและหัวหน้าผู้ขาย ประกันชีวิต						
1.1.2 การ รวบรวม ข้อมูล เกี่ยวกับ คุณลักษณะ เพื่อหาผู้ขาย ประกันชีวิต และหัวหน้า ผู้ขายประกัน ชีวิต	1. ศึกษาคุณลักษณะของ ผู้ขายประกันชีวิตและ หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	1.1 อ่านประมวลสาระ คุณลักษณะของผู้ขาย ประกันชีวิตและหัวหน้า ผู้ขายประกันชีวิต 1.2 บันทึกสถิติสำคัญ คุณลักษณะของผู้ขาย ประกันชีวิตและหัวหน้า ผู้ขายประกันชีวิต	SDL SDL	คุณลักษณะของผู้ขายประกัน ชีวิตและหัวหน้าผู้ขาย ประกันชีวิต	ห้องอบรมของ บริษัทเอไอเอ	ประมวลสาระ เรื่อง คุณลักษณะของ ผู้ขายประกัน ชีวิตและหัวหน้า ผู้ขายประกัน ชีวิต	ดินสอ กระดาษ	
	2. เปรียบเทียบคุณลักษณะ ของผู้ขายประกันชีวิตและ หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	2.1 ตีตารางเพื่อเปรียบเทียบ เทียบคุณลักษณะของ ผู้ขายประกันชีวิตและ หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	PDL		ห้องอบรมของ บริษัทเอไอเอ			

ประสบการณ์	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริบท	สื่อ/แหล่งความรู้	สิ่งอำนวยความสะดวก	การประเมิน
		<p>2.2 กำหนดหัวข้อที่จะเปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้ชายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต</p> <p>2.3 อภิปรายรายละเอียดของคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต</p> <p>2.4 เขียนสรุป คุณลักษณะของผู้ชายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต</p> <p>2.5 ตรวจสอบความสำคัญที่สรุปจากการเปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต</p>	<p>PDL</p> <p>PDL</p> <p>PDL</p> <p>PDL / TDL</p>		ห้องอบรมของบริษัทเอไอเอ		ไม่สะดวก ไมโครโฟน	

แผนกำกับประสบการณ์

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อผลิตสื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

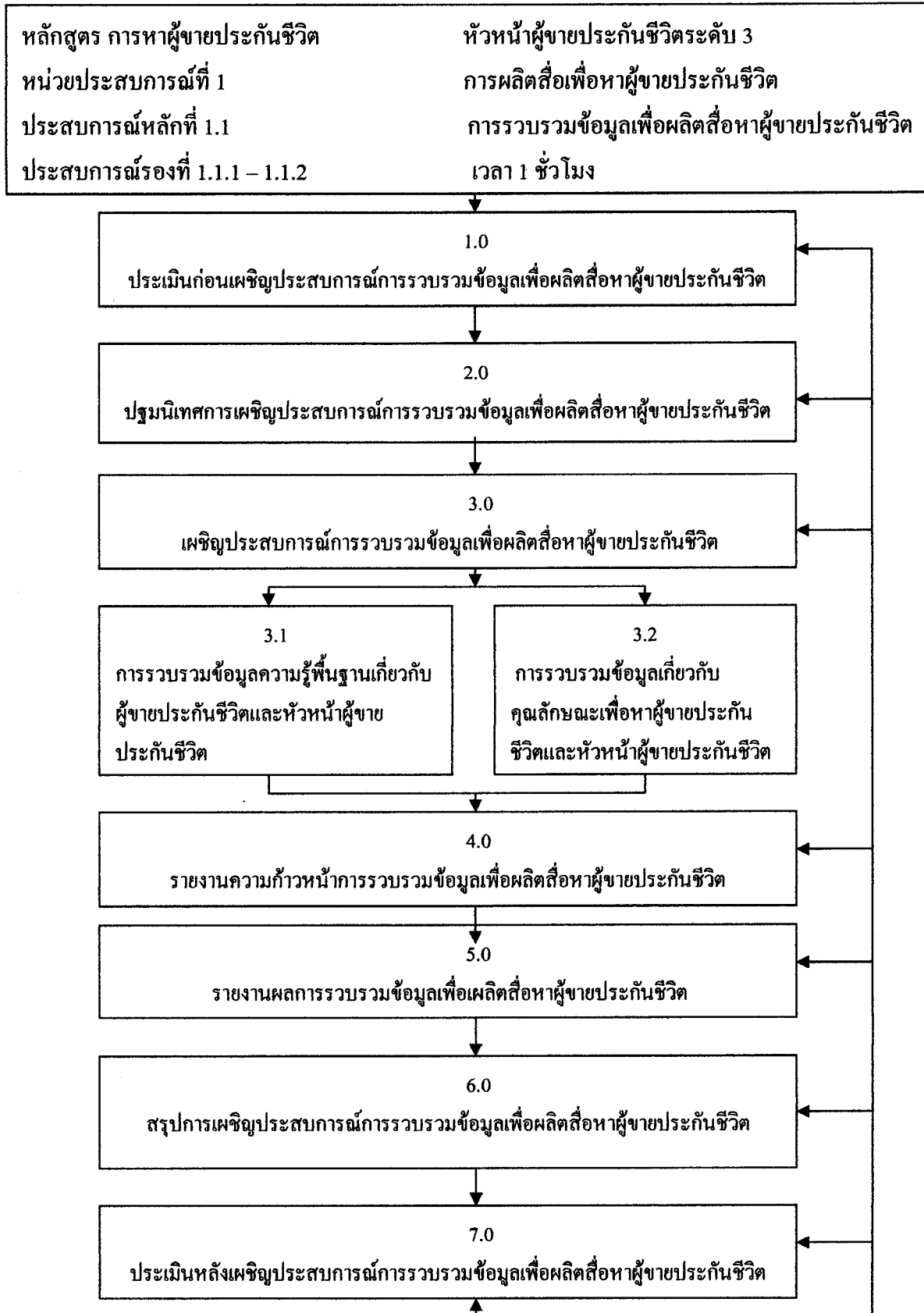
เวลา 1 ชั่วโมง

วิทยากร นางรุ่งทิพย์ อัญชิตินุกูล

จำนวนผู้รับการอบรม SDL 20 PDL 5 TDL 1

ลำดับที่	กิจกรรม/ภารกิจ	สื่อ	สถานที่	เวลา (นาที)
1	ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ 1.1 ทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์	แบบทดสอบ	ห้องอบรม	10
2	ปฐมนิเทศประสบการณ์ 2.1 วัตถุประสงค์ 2.2 ประสบการณ์ 2.3 บริบท/สถานการณ์ 2.4 ภารกิจ / งาน 2.5 สื่อ/เครื่องมือ 2.6 การประเมิน	มัลติมีเดีย ” ” ” ” ” ”	ห้องอบรม ” ” ” ” ” ”	10
3	เผชิญประสบการณ์ 3.1 การรวบรวมข้อมูลความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต และหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 3.2 การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	ประมวลสาระ ”	ห้องอบรม ”	20
4	รายงานความก้าวหน้า	-	ห้องอบรม	5
5	รายงานผลการเผชิญประสบการณ์	-	ห้องอบรม	5
6	สรุปการเผชิญประสบการณ์	-	ห้องอบรม	10
7	ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ 7.1 ทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์			

เส้นทางการฝึกอบรม



แผนผลิตสื่อ

หลักสูตรเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 1.1- 1.2

ประเภทสื่อ มัลติมีเดีย มีอยู่แล้ว ต้องผลิตใหม่

เรื่อง การปฐมนิเทศ

วัตถุประสงค์

หลังชมมัลติมีเดียแล้ว ผู้รับการฝึกอบรมสามารถอธิบายเกี่ยวกับประสบการณ์ บริบท และสถานการณ์ ขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์ สื่อ และแหล่งประสบการณ์ และการประเมินได้
สรุปเนื้อหา

การเผชิญประสบการณ์ในหน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต ประสบการณ์หลัก ได้แก่ (1) ประสบการณ์หลักที่ 1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต และ (2) ประสบการณ์หลักที่ 1.2 การดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต มีบริบท ได้แก่ ห้องฝึกอบรม มุมวิชาการ และมุมวัสดุและอุปกรณ์ สถานการณ์ในการเผชิญประสบการณ์ของผู้รับการฝึกอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ได้รับมอบหมายจากบริษัทให้ดำเนินการปฏิบัติรวบรวมข้อมูลความรู้พื้นฐาน และคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต เพื่อดำเนินการผลิตสื่อแผ่นพับและโปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต ผู้รับการอบรมต้องเผชิญประสบการณ์ตามภารกิจและงานที่กำหนดให้ สื่อที่ใช้ ได้แก่ ประมวลสาระ มัลติมีเดีย เทปภาพ ตัวอย่างแผ่นพับ และตัวอย่างโปสเตอร์ การประเมินจากแบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์ แบบสังเกตพฤติกรรม แบบฝึกหัด และงานที่กำหนดให้ทำ

แหล่ง / ที่มาของสื่อ

วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2541) ปฏิบัติการชุดสื่อประสมเพื่อการศึกษา ในเอกสารการสอน

ชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา หน่วยที่ 7 หน้า

228 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ขั้นตอนการผลิต

การผลิตมัลติมีเดีย มีขั้นตอนการผลิตครอบคลุม (1) ขั้นวางแผน (2) ขั้นเตรียมการ (3) ขั้นดำเนินการ และ (4) ขั้นประเมิน

1. ขั้นวางแผน

1.1 วิเคราะห์ผู้รับการอบรม เป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตในด้านอายุ ความรู้ และทักษะความชำนาญ และระยะเวลาในการเป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

1.2 กำหนดวัตถุประสงค์ เป็นการคาดหวังผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับการอบรมในเชิงพฤติกรรมที่วัดได้ ประกอบด้วยเงื่อนไข พฤติกรรม และเกณฑ์

1.3 กำหนดเนื้อหาจากแผนเผชิญประสบการณ์นี้ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ประสบการณ์ บริบท สถานการณ์ ขั้นตอน การเผชิญประสบการณ์ (ภารกิจ / งาน) สื่อ และเครื่องมือประเมิน โดยรวบรวมเนื้อหาจากตำราที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการหาผู้ขายประกันชีวิต

2. ขั้นเตรียมการ

2.1 เตรียมบุคลากรได้แก่ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์

2.2 เตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการผลิต ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพรีนเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ บันทึกเสียง และกล้องถ่ายภาพดิจิทัล

3. ขั้นดำเนินการ

3.1 เขียนคำบรรยายพร้อมทั้งกำหนดภาพและข้อความ

3.2 ถ่ายภาพประกอบคำบรรยาย

3.3 จัดทำข้อความเฉพาะประเด็นที่สำคัญตามข้อที่ 1.3

3.4 บันทึกเสียง

3.5 ผสมเสียงและภาพใช้เทคนิคการนำเสนอ

3.6 ตรวจสอบตัวสะกดของข้อความและความชัดเจนของภาพและเสียง

4. ขั้นประเมินสื่อ เป็นการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีและสื่อทางการศึกษา ในเรื่อง (1) ข้อความ ครอบคลุมขนาดของข้อความ รูปแบบของข้อความ สีที่ใช้กับข้อความ และ (2) ภาพและเสียง ครอบคลุมความชัดเจนของภาพและเสียง ความสอดคล้องของภาพและเสียง และความต่อเนื่องของภาพและเสียง

5. ทรัพยากรที่ต้องการ

5.1 ค่าวัสดุอุปกรณ์ 100 บาท

5.2 บุคลากร 2 คน

5.3 อุปกรณ์การผลิตมีอยู่แล้ว ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพรีนเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ บันทึกเสียง และกล้องถ่ายภาพดิจิทัล

แผนผลิตสื่อ

หลักสูตรเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ3

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 1.1-1.2

ประเภทสื่อ ประมวลสาระ มีอยู่แล้ว ต้องผลิตใหม่

เรื่อง ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต

วัตถุประสงค์

1. หลังจากศึกษาประมวลสาระเรื่อง “ความหมายและความสำคัญของการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการฝึกอบรมสามารถบอกความหมายและความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
2. หลังจากศึกษาประมวลสาระเรื่อง “แนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายแนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิตในการหาผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
3. หลังจากศึกษาประมวลสาระเรื่อง “แนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิตหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการฝึกอบรมสามารถคำนวณหาจำนวนเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
4. หลังจากศึกษาประมวลสาระเรื่อง “การหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงและโดยอ้อม” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายการหาผู้ขายประกันชีวิต โดยตรงและโดยอ้อมได้ถูกต้อง

สรุปเนื้อหา

ผู้ขายประกันชีวิต เป็นบุคคลที่รับการแต่งตั้งด้วยการออกรหัส และได้ทำสัญญากับบริษัทประกันชีวิตบริษัทใดบริษัทหนึ่ง โดยไม่สามารถเป็นผู้ขายประกันชีวิตหลายบริษัทได้ รับมอบหมายให้มีบทบาทและหน้าที่ชักชวนให้บุคคลที่มีความสามารถทำประกันชีวิตได้ทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท มีความสำคัญครอบคลุมการเพิ่มจำนวนผู้ถือกรมธรรม์ การเพิ่มเบี้ยประกันชีวิตให้กับบริษัท และเพิ่มรายได้ให้กับหน่วยงานที่หาผู้ขายประกัน

บทบาทของผู้ขายประกันชีวิต คือ ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีชื่อเสียง มีกำไร ให้สาธารณชนได้ทราบถึงประโยชน์ของประกันชีวิต พร้อมทั้งเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำทำการประกันชีวิตให้กับลูกค้า หน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต ครอบคลุมความรู้ความชำนาญในการประกันชีวิต รักษาชื่อเสียงและรักษาความเสถียรให้กับ บริษัท มีหน้าที่ชักชวน ออกเยี่ยมเยียนแสวงหากู้ค่าติดตามรับเรื่องร้องเรียนและสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ คุณลักษณะผู้ขายประกันชีวิต มีคุณลักษณะพื้นฐานของผู้ขายประกันชีวิต ที่ครอบคลุมการมีคุณวุฒิทางการศึกษา สัญชาติไทย มีประสบการณ์ขาย มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีคุณธรรม มีสุขภาพแข็งแรง และมีคุณลักษณะเฉพาะที่ครอบคลุม มีหน่วยงานสังกัด มีใบอนุญาต มีผลงานตามที่บริษัทกำหนด และครอบคลุมความรู้ความชำนาญในการพัฒนาตนเอง ในงานประกันชีวิต เพื่อถ่ายทอดและพัฒนาผู้ขายประกันชีวิตให้มีความรู้ ความสามารถ รักษาชื่อเสียง รักษาความเสถียรให้กับบริษัท ผู้ขายประกันชีวิตมีความรับผิดชอบในหน้าที่ชักชวน ออกเยี่ยมเยียนแสวงหากู้ค่า ติดตามรับเรื่องร้องเรียน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ

คุณลักษณะผู้ขายประกันชีวิต มีคุณลักษณะพื้นฐานของผู้ขายประกันชีวิต ที่ครอบคลุมการมีคุณวุฒิทางการศึกษา สัญชาติไทย มีประสบการณ์ขาย มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีคุณธรรม มีสุขภาพแข็งแรง และมีคุณลักษณะเฉพาะที่ครอบคลุม มีหน่วยงานสังกัด มีใบอนุญาต มีผลงานตามที่บริษัท

แหล่ง / ที่มาของสื่อ

เอกสารประกอบการอบรม : SUPERVISOR SCHOOL บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนล-แอสซัวร์ันส์จำกัด 2536

เอกสารประกอบการอบรม : QUEST บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์ันส์จำกัด 2540

ขั้นตอนการผลิต

การผลิตประมวลสาระ มีขั้นตอนการผลิตครอบคลุม (1) ขั้ววางแผน (2) ขั้วเตรียมการ 3) ขั้วดำเนินการ และ (4) ขั้วประเมิน

1. ขั้ววางแผน

1.1 วิเคราะห์ผู้รับการอบรม เป็นผู้บริหารหน่วยขายประกันชีวิตในด้านอายุความรู้และทักษะความชำนาญในการขายประกันชีวิต

1.2 กำหนดวัตถุประสงค์ เป็นการคาดหวังผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับการอบรมในเชิง

พฤติกรรมที่วัดได้ ประกอบด้วยเงื่อนไข พฤติกรรม และเกณฑ์

1.3 วิเคราะห์และกำหนดเนื้อหา โดยรวบรวมจากเอกสารประกอบการบรรยาย
ที่เกี่ยวข้องเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

2. ชั้นเตรียมการ

2.1 เตรียมบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่พิมพ์

2.2 เตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการผลิต ได้แก่ กระดาษ A4 เทปสติตติดสันหนึ่งคือ
ลวดเย็บกระดาษ เครื่องเย็บกระดาษ เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ และหมึกสี

3. ชั้นดำเนินการ

3.1 เขียนแผนผังแนวคิดในรูปแบบภูมิ

3.2 เขียนแผนการฝึกอบรมประจำหัวเรื่อง ประกอบด้วยหัวเรื่อง แนวคิด
และวัตถุประสงค์

3.3 เขียนเนื้อหาสาระ ประกอบด้วย เกริ่นนำ เนื้อหาโดยเรียบเรียงจากตำราและ
ประสบการณ์ และสรุป

3.4 ผลิตภาพประกอบและคำอธิบายภาพประกอบ

3.5 ตรวจสอบขนาด ความถูกต้องของตัวอักษร และวรรคตอน และความ
ชัดเจนของภาพประกอบ

3.6 จัดพิมพ์และเข้าเล่ม

4. ชั้นประเมินสื่อ

ประเมินสื่อจากการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิในด้านเนื้อหา คือ ความถูกต้อง
เนื้อหา ความทันสมัยของเนื้อหา และภาษาที่ใช้ ในด้านภาพประกอบ คือ ความชัดเจนของภาพ
ประกอบ ความสอดคล้องของภาพประกอบกับเนื้อหา และคำอธิบายในภาพประกอบ ผู้ผลิตจะนำ
ประมวลสาระไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหาและด้านเทคโนโลยีการศึกษาตรวจสอบเพื่อนำมา
แก้ไขและปรับปรุง

5. ทรัพยากรที่ต้องใช้

1. งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ 500 บาท

2. บุคลากรประกอบด้วย ผู้จัดทำเล่ม 1 คน

3. อุปกรณ์การผลิตที่มีอยู่แล้ว ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และเครื่องถ่าย

เอกสาร

แผนเผชิญประสพการณ์

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสพการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์หลักที่ 1.2 การดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

เวลา 2 ชั่วโมง

วัตถุประสงค์

1. หลังจากเผชิญประสพการณ์ “ การดำเนินการผลิตแผ่นพับเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต ” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถออกแบบ และปฏิบัติการผลิตแผ่นพับเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต ได้ถูกต้อง
2. หลังจากเผชิญประสพการณ์ “ การดำเนินการผลิต โปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต ”แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถออกแบบ และปฏิบัติการผลิต โปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต ได้ถูกต้อง

ประสพการณ์และบริบท

ก.ประสพการณ์ที่คาดหวัง

ผู้รับการอบรมผ่านกระบวนการผลิตแผ่นพับและ โปสเตอร์เป็นสื่อที่ใช้ในการหาผู้ขายประกันชีวิต แล้วผู้รับการอบรมสามารถผลิตแผ่นพับและ โปสเตอร์ในการหาผู้ขายประกันชีวิต

ข.บริบทและสถานการณ์

บริบท

ผู้รับการอบรม ดำเนินการผลิตแผ่นพับและ โปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต โดยใช้ เวลาประกอบกิจกรรม 2 ชั่วโมง ที่ห้องฝึกอบรมบริษัทเอไอเอ มุมตัวอย่าง และจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ดังนี้ คือ กระดาษ ไม้บรรทัด และ กรรไกร

สถานการณ์

ผู้รับการอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัท พับบริคคอมปานี ได้รับ มอบหมายจากวิทยากรให้ปฏิบัติ ผลิตสื่อแผ่นพับและ โปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต โดยการเผชิญสถานการณ์เป็นกลุ่ม ให้ผู้รับการอบรมดำเนินการ ดังนี้ (1) ออกแบบแผ่นพับและ โปสเตอร์ เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต (2) ปฏิบัติการผลิตแผ่นพับและ โปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต และ (3) เสนอผลงาน

รายละเอียดของการเผชิญประสพการณ์ที่ 1.2 การดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริบท	สื่อ/แหล่งความรู้	สิ่งอำนวยความสะดวก	การประเมิน
1.2.1 การดำเนินการผลิตแผ่นพับเกี่ยวกับกรหาผู้ขายประกันชีวิต	1. ออกแบบแผ่นพับเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	1.1 ดูตัวอย่างแผ่นพับ 1.2 กำหนดรูปแบบแผ่นพับ 1.3 เลือกข้อความลงในแผ่นพับ	SDL PDL SDL		-ห้องอบรมของบริษัทเอไอเอ -มูลนิธิเอไอเอ	ตัวอย่างแผ่นพับ	กระดาษ ดินสอ ไม้บรรทัด	สังเกต พฤติกรรม กลุ่ม
	2. ปฏิบัติการผลิตแผ่นพับเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	2.1 เลือกกระดาษเพื่อทำแผ่นพับ 2.2 ตัดกระดาษตามรูปร่างที่กำหนด 2.3 เขียนรายละเอียดข้อความลงในแผ่นพับ 2.4 ตกแต่งภาพประกอบบนแผ่นพับ 2.5 ตกแต่งแผ่นพับ โดยใช้โปรแกรมพับบริษัทอร์	PDL PDL PDL PDL PDL		ห้องอบรมของบริษัทเอไอเอ		คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ กระดาษ กรรไกร ดินสอ ไม้บรรทัด	สังเกต พฤติกรรม กลุ่ม

ประสพการณ์	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริบท	สื่อแหล่งความรู้	สิ่งอำนวยความสะดวก	การประเมิน
	3. เสนอผลงาน	3.1 รายงานผลงาน 3.2 วิพากษ์ 3.3 สรุปผล 3.4 ทำแบบฝึกหัด	PDL PDL PDL SDL		ห้องอบรมของ บริษัทเอไอเอ			-ผลงาน -แบบฝึกหัด
1.2.2 การ ดำเนินงาน ผลิต โปสเตอร์ เกี่ยวกับ การ หาผู้ ขาย ประกัน ชีวิต	1. ออกแบบโปสเตอร์เพื่อหา ผู้ขายประกันชีวิต	1.1 กำหนดรูปแบบ โปสเตอร์เพื่อหาผู้ขาย ประกันชีวิต 1.2 กำหนดข้อความใน โปสเตอร์ 1.3 กำหนดภาพประกอบ โปสเตอร์	PDL PDL PDL		ห้องอบรมของ บริษัทเอไอเอ			สังเกต พฤติกรรม กลุ่ม
	2 ปฏิบัติการผลิตโปสเตอร์ เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	2.1 เลือกกระดาษเพื่อทำ โปสเตอร์ 2.2 ตัดกระดาษตามรูปร่าง ที่กำหนด 2.3 เขียนรายละเอียด ข้อความลงในโปสเตอร์	PDL PDL PDL		-ห้องอบรมของ บริษัทเอไอเอ -มูลนิธิศุภมิตร		กระดาษ กรรไกร ดินสอ ภาพ กาว สี	

ประเภทการณ้	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริบท	สื่อ/แหล่งความรู้	สิ่งอำนวยความสะดวก	การประเมิน
		2.4 ตกแต่งภาพประกอบบนโปสเตอร์ 2.5 ตกแต่งโปสเตอร์	PDL PDL					สังเกตพฤติกรรม
	3. เสนอผลงาน	3.1 รายงานผลงาน 3.2 วิพากษ์ 3.3 สรุปผล 3.4 ทำแบบฝึกหัด	PDL TDL / PDL TDL / PDL SDL					-ผลงาน -แบบฝึกหัด

แผนกำกับประสบการณ์

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 1.2 การดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

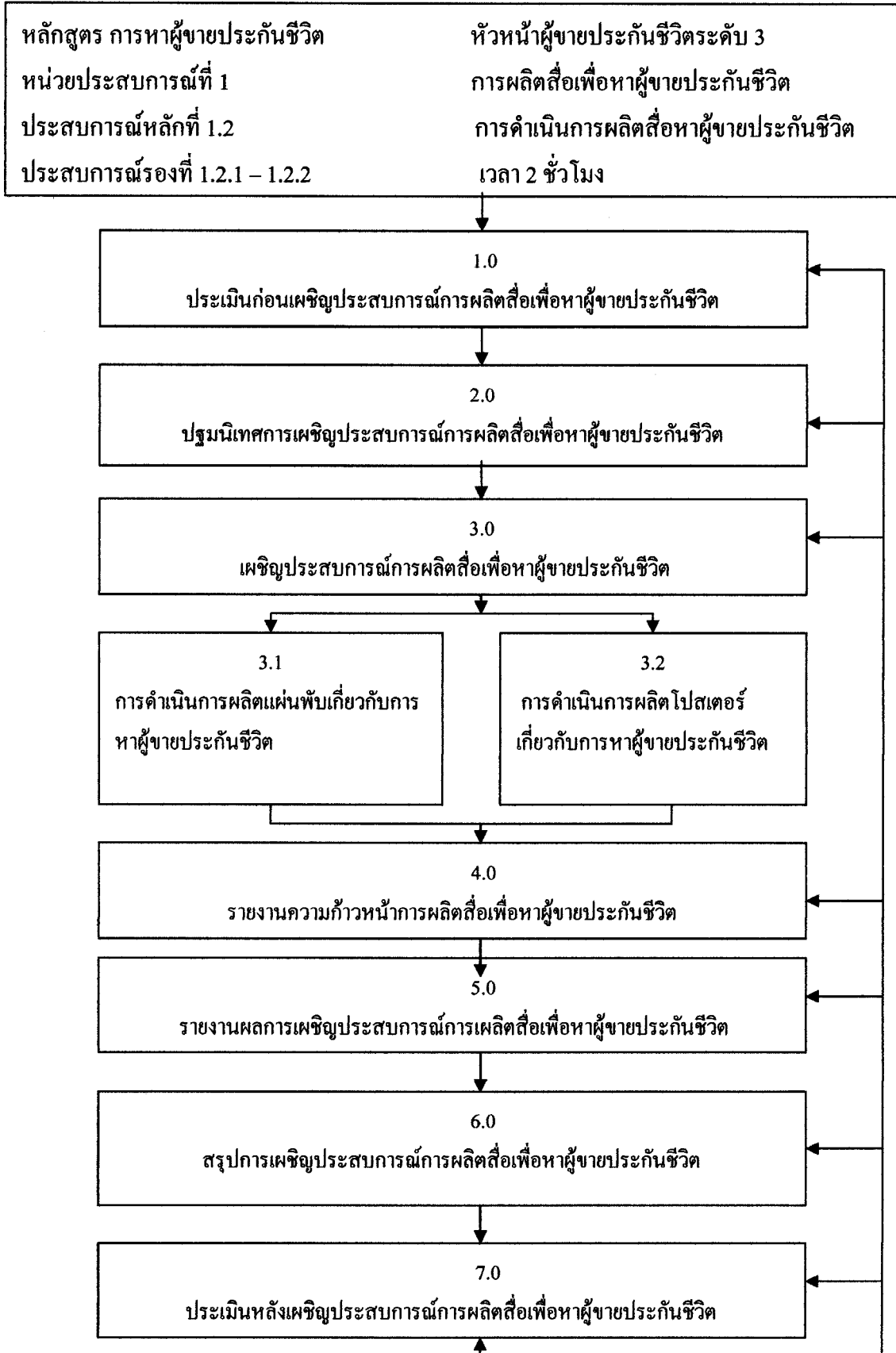
เวลา 2 ชั่วโมง

วิทยากร นางรุ่งทิพย์ อัญชลินกุล

จำนวนผู้รับการอบรม SDL 20 PDL 5 TDL 1

ลำดับที่	กิจกรรม/ภารกิจ	สื่อ	สถานที่	เวลา (นาที)
1	ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ 1.1 ทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์			-
2	ปฐมนิเทศประสบการณ์ 2.1 วัตถุประสงค์ 2.2 ประสบการณ์ 2.3 บริบท / สถานการณ์ 2.4 ขั้นตอนการหาประสบการณ์ 2.5 สื่อ / เครื่องมือ 2.6 การประเมิน	มัลติมีเดีย ” ” ” ” ”	ห้องอบรม ” ” ” ”	-
3	เผชิญประสบการณ์ 3.1 การดำเนินการผลิตแผ่นพับเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต 3.2 การดำเนินการผลิตโปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	-ประมวลสาระ เรื่อง ความรู้ พื้นฐานเกี่ยวกับ ผู้ขายประกันชีวิต -เทพภาพ เรื่อง คุณลักษณะของ ผู้ขายประกันชีวิต	ห้องอบรม ” ” ”	95
4	รายงานความก้าวหน้า	-	ห้องอบรม	5
5	รายงานผลการเผชิญประสบการณ์	-	ห้องอบรม	5
6	สรุปการเผชิญประสบการณ์	-	ห้องอบรม	5
7	ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ 7.1 ทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์	แบบทดสอบ	ห้องอบรม	10

เส้นทางการฝึกอบรม



แผนผลิตสื่อ

หลักสูตรเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 1.1-1.2

ประเภทสื่อ เทปภาพ มืออยู่แล้ว ต้องผลิตใหม่

เรื่อง คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต

วัตถุประสงค์

หลังชมเทปภาพแล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายคุณลักษณะ ดำเนินการผลิตสื่อแผ่นพับและโปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิตได้

สรุปเนื้อหา

ผู้ขายประกันชีวิต เป็นผู้มีความซื่อสัตย์และหน้าที่ ทำการเจรจาให้ความรู้ความเข้าใจกับลูกค้าแทนบริษัท ผู้ขายประกันชีวิตจึงต้องมีคุณลักษณะที่เชื่อถือได้ คือ คุณลักษณะพื้นฐาน ได้แก่ คุณวุฒิทางการศึกษาขั้นต่าระดับประถมศึกษาปีที่ หก มีความสามารถอ่านออกเขียนได้ เพื่อรับการฝึกอบรมความรู้ในสินค้าประกันชีวิต และสามารถให้คำแนะนำประโยชน์ของประกันชีวิตให้ลูกค้าทราบได้ มีสัญชาติไทย และภูมิลำเนาในประเทศไทย มีประสบการณ์ขาย มนุษย์สัมพันธ์ดี บุคลิกดี ทัศนคติต่ออาชีพดี มีคุณธรรม และสุขภาพแข็งแรง ผลดีของการมีคุณสมบัติ ผู้ขายประกันชีวิตในด้านประสบการณ์ขายจะช่วยทำให้มีความเข้าใจการทำงานในอาชีพขายประกันชีวิตได้เร็วและชัดเจนมากขึ้น มนุษย์สัมพันธ์ดี ทำให้ได้รับการยอมรับของลูกค้าที่จะให้การติดต่อให้เวลาพบและพูดคุยด้วย

แหล่ง / ที่มาของสื่อ

ขั้นตอนการผลิต

การผลิตเทปภาพ มีขั้นตอนการผลิตครอบคลุม (1) ขั้นวางแผน (2) ขั้นเตรียมการ (3) ขั้นดำเนินการ และ (4) ขั้นประเมิน

1. ขั้นวางแผน

1.1 วิเคราะห์ผู้รับการอบรม เป็นการกำหนดความรู้จักกับผู้รับการอบรมในด้าน อายุ ความรู้ และทักษะความชำนาญเกี่ยวกับการเป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

1.2 กำหนดวัตถุประสงค์เป็นกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ครอบคลุม พฤติกรรม เกณฑ์ และเงื่อนไข

1.3 กำหนดหัวข้อเรื่องที่จะนำเสนอในเทปภาพ มี 1 หัวเรื่อง คือ คุณลักษณะของ ผู้ขายประกันชีวิต

2. ขั้นเตรียมการ

2.1 เตรียมบุคลากร ได้แก่ ผู้ดำเนินรายการ และเจ้าหน้าที่ถ่ายทำ

2.2 เตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการผลิต ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพรีนเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ บันทึกเสียง และกล้องถ่ายภาพดิจิทัล

3. ขั้นดำเนินการผลิต

3.1 กำหนดรูปแบบรายการ

3.2 เขียนแผนผังรายการ

3.3 เขียนบทเทปภาพ

3.4 ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง

3.5 บันทึกนอกสถานที่

3.6 ลำดับภาพ

3.7 ผสมเสียง

3.8 ตรวจสอบความคมชัดของภาพและเสียง

4. ขั้นประเมิน

ประเมิน โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหาที่เกี่ยวกับความถูกต้องของเนื้อหา ความทันสมัยของเนื้อหา และการเรียงลำดับของเนื้อหา ส่วนผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคนิค โนลิยทางการศึกษา ประเมินด้านภาพและเสียง ครอบคลุมความชัดเจนของภาพ ความสัมพันธ์ของภาพกับเสียง ความคมชัดของเสียง การออกเสียง และอักขรวิธีของผู้ดำเนินรายการ

5. ทรัพยากรที่ต้องการ

5.1 ค่าวัสดุอุปกรณ์ 2,000 บาท

5.2 บุคลากรประกอบด้วย

5.2.1 ผู้ดำเนินรายการ 1 คน วิทยากร 1 คน


5.2.2 ผู้บันทึกเสียง 1 คน

5.2.3 เจ้าหน้าที่ถ่ายทำและตัดต่อ 2 คน




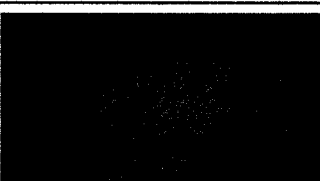
บทมัลติมีเดียปฐมนิเทศ


หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต



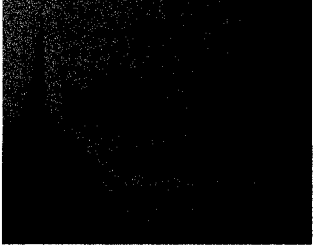
เวลา 7 นาที

ลำดับ	ภาพ	เสียง
1	<p style="text-align: center;">FI พื้นสีน้ำเงิน อักษรขาว</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>มัลติมีเดีย ปฐมนิเทศ ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>หลักสูตรฝึกอบรม การหาผู้ขายประกันชีวิต</p> </div>	<p style="text-align: center;">FI คนตรีประจำรายการ</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">FO</p>
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>ประสบการณ์หลักที่ 1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อผลิตสื่อหาผู้ขาย ประกันชีวิต</p> <p>ประสบการณ์หลักที่ 1.2 การดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต</p> </div>	<p>บรรยาย</p> <p>ก่อนที่ผู้รับการอบรมจะเข้าสู่การเผชิญ ประสบการณ์ในหน่วยประสบการณ์ที่ 1 มีคำแนะนำผู้เข้ารับการอบรมดังนี้</p> <p>ประสบการณ์หลักที่ผู้รับการอบรมต้องเผชิญมี 2 ประสบการณ์ คือ ประสบการณ์หลักที่ 1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อผลิตสื่อหาผู้ขายประกันชีวิต และประสบการณ์หลักที่ 1.2 การดำเนินการผลิต สื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต</p>
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ประสบการณ์หลักที่ 1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อผลิตสื่อหาผู้ขายประกันชีวิต</p> <p style="text-align: center;">ประสบการณ์รอง</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;"> <p>1.1.1 การรวบรวม ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ ผู้ขายประกันชีวิตและ หัวหน้าผู้ขายประกัน ชีวิต</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;"> <p>1.1.2 การรวบรวม ข้อมูลเกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ขาย ประกันชีวิตและ หัวหน้าผู้ขายประกัน</p> </div> </div> </div>	<p>หน่วยประสบการณ์หลักที่ 1.1 แบ่งเป็น 2 ประสบการณ์รอง 1.1.1 การรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน เกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต และหัวหน้าผู้ขาย ประกันชีวิต 1.1.2 การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต และหัวหน้า ผู้ขายประกันชีวิต</p>

ลำดับ	ภาพ	เสียง					
3	<p style="text-align: center;">ประสบการณ์หลักที่ 1.2 การดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต</p> <p style="text-align: center;">ประสบการณ์รอง</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">1.2.1 การดำเนินการผลิตแผ่นพับเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">1.2.2 การดำเนินการผลิตโปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต</td> </tr> </table>	1.2.1 การดำเนินการผลิตแผ่นพับเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต	1.2.2 การดำเนินการผลิตโปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต	<p>หน่วยประสบการณ์หลักที่ 1.2 แบ่งเป็น 2 ประสบการณ์รอง 1.2.1 การดำเนินการผลิตแผ่นพับเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต และ 1.2.2 การดำเนินการผลิตโปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต</p>			
1.2.1 การดำเนินการผลิตแผ่นพับเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต	1.2.2 การดำเนินการผลิตโปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต						
4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 10px; text-align: center;"> วัตถุประสงค์ ประสบการณ์ที่ 1.1 </td> </tr> <tr> <td style="padding: 10px;"> วัตถุประสงค์ 1. รวบรวมข้อมูลพื้นฐานและคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต </td> </tr> <tr> <td style="padding: 10px;"> วัตถุประสงค์ 2. สามารถดำเนินการผลิตสื่อแผ่นพับและโปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต </td> </tr> <tr> <td style="padding: 10px; text-align: center;"> วัตถุประสงค์ ประสบการณ์ที่ 1.2 </td> </tr> <tr> <td style="padding: 10px;"> วัตถุประสงค์ 1. ผลิตแผ่นพับเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต </td> </tr> </table>	วัตถุประสงค์ ประสบการณ์ที่ 1.1	วัตถุประสงค์ 1. รวบรวมข้อมูลพื้นฐานและคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต	วัตถุประสงค์ 2. สามารถดำเนินการผลิตสื่อแผ่นพับและโปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	วัตถุประสงค์ ประสบการณ์ที่ 1.2	วัตถุประสงค์ 1. ผลิตแผ่นพับเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	<p>วัตถุประสงค์การเผชิญประสบการณ์ของประสบการณ์ที่ 1.1 มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หลังจากเผชิญประสบการณ์ ผู้รับการอบรมสามารถรวบรวมข้อมูลพื้นฐานและคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตได้ 2. หลังจากเผชิญประสบการณ์ ผู้รับการอบรมสามารถดำเนินการผลิตแผ่นพับและผลิตโปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิตได้ <p>วัตถุประสงค์การเผชิญประสบการณ์ประสบการณ์ที่ 1.2 มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หลังจากเผชิญประสบการณ์ ผู้รับการอบรมดำเนินการผลิตแผ่นพับเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิตได้
วัตถุประสงค์ ประสบการณ์ที่ 1.1							
วัตถุประสงค์ 1. รวบรวมข้อมูลพื้นฐานและคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต							
วัตถุประสงค์ 2. สามารถดำเนินการผลิตสื่อแผ่นพับและโปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต							
วัตถุประสงค์ ประสบการณ์ที่ 1.2							
วัตถุประสงค์ 1. ผลิตแผ่นพับเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต							

ลำดับ	ภาพ	เสียง
4	<p style="text-align: center;">วัตถุประสงค์</p> <p style="text-align: center;">2. ผลิตแผ่นพับ และ โปสเตอร์เพื่อหา ผู้ชายประกันชีวิต</p>	<p>2. หลังจากเผชิญประสบการณ์ ผู้รับการอบรม ดำเนินการผลิตแผ่นพับ และ โปสเตอร์เพื่อหาผู้ชาย ประกันชีวิตได้</p>
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;"> <p>บริบท และ สถานการณ์</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">  <p>ห้องฝึกอบรม</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">  <p>มุมวิชาการ</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">  <p>มุมวัสดุอุปกรณ์</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  <p>มุมตัวอย่าง</p> </div>	<p>บริบทและสถานการณ์ บริบทในการเผชิญประสบการณ์ ได้แก่</p> <p>ห้องฝึกอบรม</p> <p>มุมวิชาการ</p> <p>มุมวัสดุอุปกรณ์</p> <p>มุมตัวอย่าง</p>

ลำดับ	ภาพ	เสียง																
6	<div data-bbox="357 394 783 629" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">สถานการณ์ หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ดำเนินการ ออกแบบปฏิบัติการผลิตแผ่นพับ และโปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกัน</p> </div> <div data-bbox="357 651 783 831" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">ภารกิจ/งาน ภารกิจ คือ กิจกรรมใหญ่ งาน คือ กิจกรรมย่อย</p> </div> <div data-bbox="357 853 783 1122" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">  </div> <table border="1" data-bbox="357 1144 783 1503" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">บทบาทหน้าที่ของ ผู้ขายประกันชีวิต</th> <th style="width: 50%;">บทบาทหน้าที่ของ หัวหน้าผู้ขาย ประกันชีวิต</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.....</td> <td>1.....</td> </tr> <tr> <td>2.....</td> <td>2.....</td> </tr> <tr> <td>3.....</td> <td>3.....</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="357 1525 783 1883" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">คุณลักษณะของ ผู้ขายประกันชีวิต</th> <th style="width: 50%;">คุณลักษณะของ หัวหน้าผู้ขาย ประกันชีวิต</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.....</td> <td>1.....</td> </tr> <tr> <td>2.....</td> <td>2.....</td> </tr> <tr> <td>3.....</td> <td>3.....</td> </tr> </tbody> </table>	บทบาทหน้าที่ของ ผู้ขายประกันชีวิต	บทบาทหน้าที่ของ หัวหน้าผู้ขาย ประกันชีวิต	1.....	1.....	2.....	2.....	3.....	3.....	คุณลักษณะของ ผู้ขายประกันชีวิต	คุณลักษณะของ หัวหน้าผู้ขาย ประกันชีวิต	1.....	1.....	2.....	2.....	3.....	3.....	<p>สถานการณ์ในการเผชิญประสบการณ์ของผู้รับการอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตได้รับมอบหมายจากบริษัท ให้ดำเนินการผลิตแผ่นพับและโปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต</p> <p>ภารกิจและงาน ภารกิจ คือ กิจกรรมใหญ่ งาน คือ กิจกรรมย่อยจากกิจกรรมใหญ่ ผู้รับการอบรมต้องเผชิญประสบการณ์ตามที่กำหนดให้ผู้รับการอบรมต้องปฏิบัติตามคู่มือเผชิญประสบการณ์ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ศึกษาความหมายความสำคัญ บทบาท หน้าที่ และคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตจากประมวลสาระ 2. เปรียบเทียบบทบาทหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต 3. เปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
บทบาทหน้าที่ของ ผู้ขายประกันชีวิต	บทบาทหน้าที่ของ หัวหน้าผู้ขาย ประกันชีวิต																	
1.....	1.....																	
2.....	2.....																	
3.....	3.....																	
คุณลักษณะของ ผู้ขายประกันชีวิต	คุณลักษณะของ หัวหน้าผู้ขาย ประกันชีวิต																	
1.....	1.....																	
2.....	2.....																	
3.....	3.....																	

ลำดับ	ภาพ	เสียง
7	<div data-bbox="384 416 810 663" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">บทบาทหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต</p> <p>1.....</p> <p>2.....</p> <p>3.....</p> </div> <div data-bbox="384 685 810 931" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต</p> <p>1.....</p> <p>2.....</p> <p>3.....</p> </div> <div data-bbox="384 954 810 1223" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">  </div> <div data-bbox="384 1245 810 1503" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">  </div>	<p>4. กำหนดบทบาทของผู้ขายประกันชีวิต</p> <p>5. กำหนดคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต</p> <p>6. การดำเนินการออกแบบการผลิตแผ่นพับและโปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต</p> <p>7. นำเสนอผลงาน</p>
8	<div data-bbox="384 1536 810 1850" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  <p>ประมวลสาระ</p> </div>	<p>สื่อที่ใช้ในการเผชิญประสบการณ์ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประมวลสาระ

ลำดับ	ภาพ	เสียง
8	<div data-bbox="359 358 790 683" data-label="Image"> <p>มัลติมีเดียเพาเวอร์ห้องที่ ๑๑๑ ประจักษ์พิชิต โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยบูรพา</p> </div> <div data-bbox="359 705 790 1030" data-label="Image"> <p>เทปภาพ</p> </div> <div data-bbox="359 1064 790 1422" data-label="Image"> <p>ตัวอย่างแผ่นพับและโปสเตอร์</p> </div> <div data-bbox="359 1444 790 1803" data-label="Image"> <p>คู่มือเผชิญประสบการณ์</p> </div>	<p>2. มัลติมีเดีย</p> <p>3. เทปภาพ</p> <p>4. ตัวอย่างแผ่นพับและโปสเตอร์</p> <p>5. คู่มือเผชิญประสบการณ์</p>

ลำดับ	ภาพ	เสียง																																										
9	<div data-bbox="359 353 790 694" data-label="Image"> <p>แบบทดสอบ</p> </div> <div data-bbox="359 728 790 1064" data-label="Image"> <p>แบบสังเกตพฤติกรรม</p> <table border="1" data-bbox="502 817 710 952"> <thead> <tr> <th>ผู้สังเกต</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>รวม</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>แบบสังเกตพฤติกรรม</p> </div> <div data-bbox="359 1097 790 1433" data-label="Image"> <p>แบบฝึกหัด</p> </div> <div data-bbox="359 1500 790 1870" data-label="Image"> <p>งานที่กำหนดให้ทำ</p> </div>	ผู้สังเกต	1	2	3	4	5	1.						2.						3.						4.						5.						รวม						<p>การประเมินประสบการณ์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จากการทำให้แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ และหลังเผชิญประสบการณ์เป็นแบบปรนัย 10 ข้อ 2. จากการสังเกตพฤติกรรม 3. จากการทำให้แบบฝึกหัด 4. จากงานที่กำหนดให้ทำ ได้แก่ การผลิตแผ่นพับ และ ไปสเตอร์ <p>ต่อไปนี้จะให้ผู้รับการอบรมเข้าสู่อการเผชิญประสบการณ์ได้แก่</p>
ผู้สังเกต	1	2	3	4	5																																							
1.																																												
2.																																												
3.																																												
4.																																												
5.																																												
รวม																																												

ลำดับ	ภาพ	เสียง
10	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>รุ่งทิพย์ อัญชลีนนกุล บท / ควบคุมการผลิต</p> </div>	<p style="text-align: center;">FI คนตรีประจำรายการ</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">FO คนตรีประจำรายการ</p> <p style="text-align: center;">←</p>


เทปภาพ

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 1.1 การรวบรวมข้อมูลผลิตสื่อหาเพื่อผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 1.2 การดำเนินการผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

เวลา 4 นาที

ลำดับ	แหล่ง ภาพ	ภาพ	เสียง
1	VTR CG ₁ CG ₂ CG ₃	FI ใต้เค็ลรายการ ให้นำเงิน อักษรขาว <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;"> เทปภาพ ประกอบการอบรม </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;"> หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;"> เรื่อง คุณลักษณะของผู้ขาย ประกันชีวิต </div>	FI คนตรีประจำรายการ  FO คนตรีประจำรายการ
2	VTR	MS ผู้ดำเนินรายการ S/I รุ่งทิพย์ อัญชลีบุญกุล	ผู้ดำเนินรายการ ผู้ขายประกันชีวิต มีบทบาทที่สำคัญที่ทำให้ประชาชน ได้มีโอกาสทำประกันชีวิต เพื่อการเก็บออมทรัพย์และคำรักษายามเจ็บป่วย แต่ผู้ที่เข้ามาเป็นผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับอาชีพ วันนี้เราจะได้พบกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานขายประกันชีวิต คือ คุณเสกสรร ตั้งวินิต ผู้จัดการภาคเอฟเวเอสดี 22 จะมาพูดคุยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต

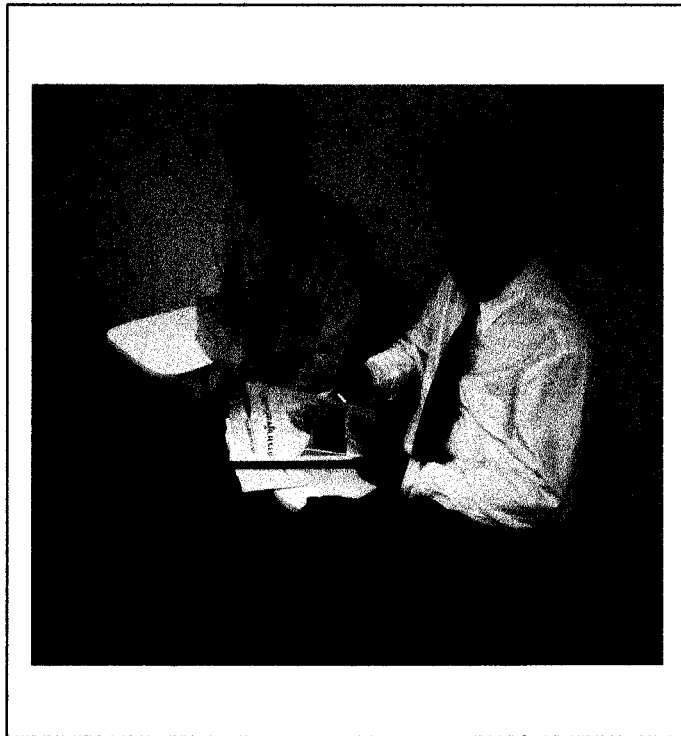
ลำดับ	แหล่ง ภาพ	ภาพ	เสียง
3	VTR	MS วิทยากร	วิทยากร งานขายประกันชีวิต เป็นงานที่เกิดจากความเชื่อถือ และคำมั่นสัญญา หลังจากได้ตกลงทำประกันชีวิตของลูกค้าที่มีต่อบริษัท แต่เนื่องจากผู้ขายประกันชีวิต เป็นผู้ทำการเจรจาให้ความรู้ความเข้าใจกับลูกค้าเป็นอันดับแรก ในการดำเนินการแทนบริษัท ผู้ขายประกันชีวิตจึงต้องมีคุณลักษณะที่เชื่อถือได้
		S/I เสกสรร ตั้งวินิต	
	CG 4	คุณลักษณะพื้นฐาน <ul style="list-style-type: none"> ● คุณวุฒิทางการศึกษา ● สัญชาติไทย ● ภูมิลำเนาในประเทศไทย ● ประสบการณ์ขาย 	คุณลักษณะพื้นฐาน ได้แก่ คุณวุฒิทางการศึกษาขั้นต่ำระดับประถมศึกษาปีที่ หก มีความสามารถอ่านออกเขียนได้ เพื่อรับการฝึกอบรมความรู้ในสินค้าประกันชีวิต และสามารถให้คำแนะนำประโยชน์ของประกันชีวิต ให้ลูกค้าทราบได้ มีสัญชาติไทย และ ภูมิลำเนาในประเทศไทย มีประสบการณ์ขาย
CG 5	คุณลักษณะพื้นฐาน <ul style="list-style-type: none"> ● มนุษยสัมพันธ์ ● บุคลิกภาพ ● ทักษะคดี ● คุณธรรม ● สุขภาพแข็งแรง 	มนุษยสัมพันธ์ บุคลิกดี ทักษะคดีต่ออาชีพดี มีคุณธรรมและสุขภาพแข็งแรง	
		MS วิทยากร	วิทยากร ผลดีของการมีคุณสมบัติ ผู้ขายประกันชีวิตในด้านประสบการณ์ขาย จะช่วยทำให้มีความเข้าใจการทำงานในอาชีพขายประกันชีวิต ได้เร็วและชัดเจนมากขึ้น

ลำดับ	แหล่ง ภาพ	ภาพ	เสียง
3	CG 6	คุณลักษณะพื้นฐาน <ul style="list-style-type: none"> ● มนุษย์สัมพันธ์ ● บุคลิกภาพ ● ทักษะ ● คุณธรรม ● สุขภาพแข็งแรง 	มนุษย์สัมพันธ์ดี ทำให้ได้รับการยอมรับของ ลูกจ้างที่จะให้การติดต่อให้เวลาพบและพูดคุย ด้วย บุคลิกภาพดีทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการ เรียนรู้เพื่อการพัฒนา ทักษะดีต่ออาชีพดีมีผล ต่อการออกปฏิบัติงานขาย มีคุณธรรมเป็นผล ทำให้อาชีพนี้ได้รับการยอมรับ และเกิดความ เชื่อถือในระยะยาว มีสุขภาพแข็งแรงช่วยให้ การทำงานบรรลุผลได้
		MS วิทยากร	วิทยากร ในช่วงของการท่อมเท
4	VTR	MS ผู้ดำเนินรายการ	ผู้ดำเนินรายการ การเป็นผู้ขายประกันชีวิตมิใช่ว่าทุกคนจะ มีความเหมาะสม คุณลักษณะที่ดีจะช่วยให้ ผู้ขายประกันชีวิตสามารถขายประกันชีวิต ได้มากและมีโอกาสประสบความสำเร็จในการ ทำงานได้
5	VTR CG 7	FI เครดิตท้ายรายการ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ขอขอบคุณ ทีมถ่ายทำ </div>	FI คนตรีประจำรายการ <div style="text-align: center;">  </div>
	CG 8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> รุ่งทิพย์ อัญชลินกุล บทเพลงภาพ / ควบคุมการผลิตรายการ </div>	
			FO คนตรีประจำรายการ

ประมวลสาระ

หน่วยที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต

ผู้เขียน รุ่งทิพย์ อัญชตินุกุล



คำนำ

ประมวลสาระ หน่วยที่ 1 เรื่อง ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ชายประกันชีวิต ประกอบด้วย เนื้อหาที่ให้ความรู้ ในเรื่องความหมาย และความสำคัญของผู้ชายประกันชีวิต บทบาท หน้าที่ของ ผู้ชายประกันชีวิต คุณลักษณะของผู้ชายประกันชีวิต บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าผู้ชายประกันชีวิต และคุณลักษณะของหัวหน้าผู้ชายประกันชีวิต

ซึ่งผู้อ่านจะทราบถึงคุณลักษณะของการเป็นผู้ชายประกันชีวิตที่ค้นหา เพื่อนำไป กำหนดคุณลักษณะในการค้นหาผู้ชายประกันชีวิตของหน่วยงานต่อไป

รุ่งทิพย์ อัญชลินุกูล
ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำชี้แจง	1
แผนผังแนวคิด	2
แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย	3
วัตถุประสงค์	5
หน่วยประสบการณ์ที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต	
เรื่องที่ 1.1 ความหมายและความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิต	6
1. ความหมายของผู้ขายประกันชีวิต	
2. ความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิต	
เรื่องที่ 1.2 บทบาทและหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต	8
1. บทบาทของผู้ขายประกันชีวิต	
2. หน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต	
เรื่องที่ 1.3 คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต	12
1. คุณลักษณะพื้นฐานของผู้ขายประกันชีวิต	
2. คุณลักษณะเฉพาะของผู้ขายประกันชีวิต	
เรื่องที่ 1.4 บทบาทและหน้าที่ของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	14
1. บทบาทของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	
2. หน้าที่ของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	
เรื่องที่ 1.5 คุณลักษณะของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	19
1. คุณลักษณะพื้นฐานของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	
2. คุณลักษณะเฉพาะของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต	
บรรณานุกรม	22

คำชี้แจง

1. ส่วนประกอบของประมวลสาระ

ในการศึกษาประมวลสาระ เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต ประกอบด้วย แผนผังแนวคิด แผนการฝึกอบรมประจำหัวหน่วย และเนื้อหาสาระ

1.1 แผนผังแนวคิด เป็นส่วนที่แสดงถึงขอบข่ายแนวคิดของเนื้อหาสาระ

1.2 แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย ประกอบด้วย หน่วย หัวเรื่อง แนวคิด และ วัตถุประสงค์

1) หน่วยหรือบทเรียน ประกอบด้วย ชื่อหน่วย และชื่อเรื่องของหน่วย

2) หัวเรื่อง เป็นการกำหนดเรื่องย่อยของเนื้อหาที่มีความต่อเนื่องกัน ได้แก่ ความหมายและความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิต บทบาทและหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต บทบาทและหน้าที่ของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต และคุณลักษณะของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

3) แนวคิด เป็นการนำคำสำคัญหรือคำหลักที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระในแต่ละหัวเรื่อง เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมได้เข้าใจเรื่องก่อนศึกษาแต่ละหัวเรื่อง

4) วัตถุประสงค์ เป็นการกำหนดจุดมุ่งหมายการฝึกอบรม โดยมุ่งที่ผลของการกระทำหรือพฤติกรรมของผู้รับการอบรม ภายใต้เงื่อนไข พฤติกรรม และเกณฑ์ที่กำหนดไว้

1.3 เนื้อหาสาระ

เนื้อหาสาระในแต่ละหัวเรื่อง ประกอบด้วย (1) เกริ่นนำ เป็นการนำเข้าสู่เรื่อง (2) เนื้อหาในแต่ละหัวเรื่อง และ (3) สรุปเนื้อหาสาระ

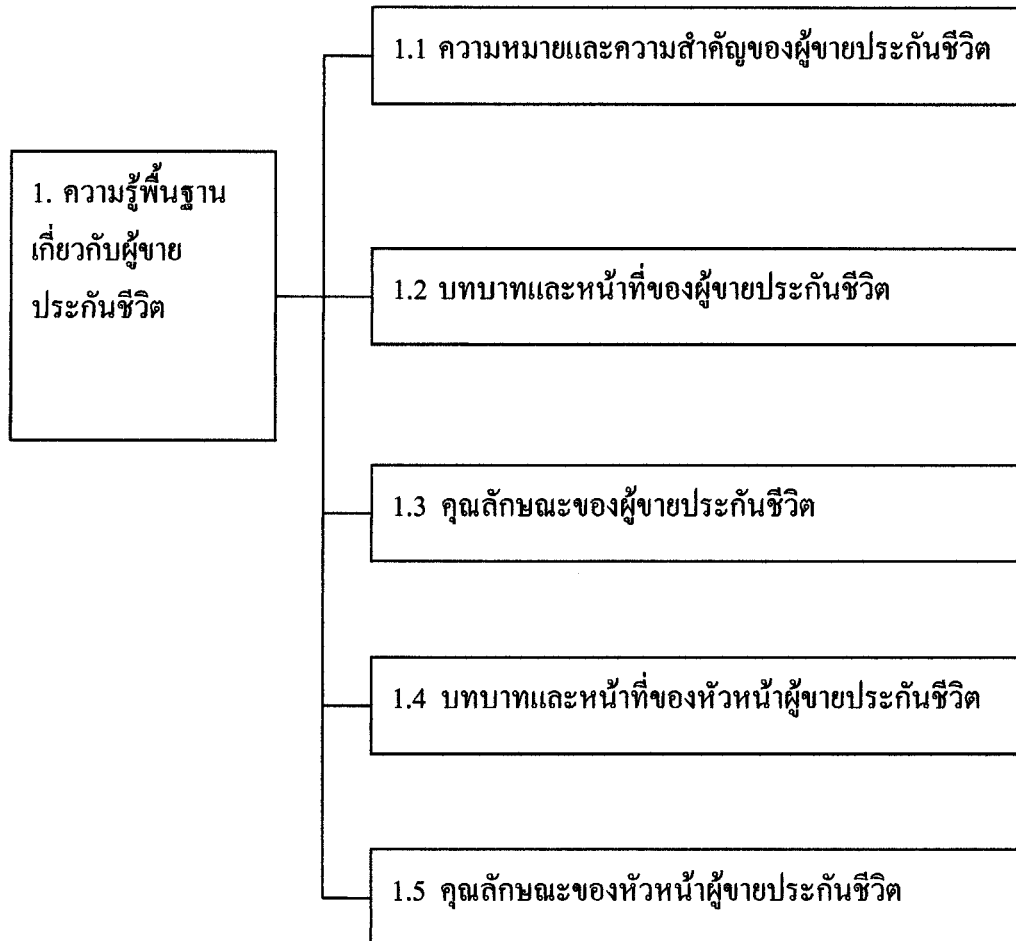
2. วิธีการใช้ประมวลสาระ

ขั้นตอนการใช้ประมวลสาระมีดังนี้

- 1) ศึกษาแผนผังแนวคิด
- 2) อ่านแผนการฝึกอบรมประจำหน่วย
- 3) อ่านเนื้อหาสาระในแต่ละหัวเรื่อง

นอกจากนี้ ผู้รับการอบรมสามารถศึกษาด้วยตนเองตามขั้นตอนของเนื้อหาสาระตามหัวเรื่องได้หลายครั้งจนกว่าจะเข้าใจ หรือศึกษาไปพร้อมกับการฝึกปฏิบัติโดยมีสื่อประกอบ คือ เทปภาพ เรื่องคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต เป็นเครื่องมือช่วยให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แผนผังแนวคิดหน่วยที่ 1



แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย

โปรดอ่านแผนการฝึกอบรมประจำหน่วย 1.1 – 1.5 แล้วจึงศึกษาเนื้อหาสาระแต่ละหัวเรื่อง

หัวเรื่อง

- 1.1 ความหมายและความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิต
- 1.2 บทบาทและหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต
- 1.3 คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต
- 1.4 บทบาทและหน้าที่ของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
- 1.5 คุณลักษณะของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

แนวคิด

1. **ผู้ขายประกันชีวิต** เป็นบุคคลที่รับแต่งตั้งด้วยการออกรหัส และได้ทำสัญญากับบริษัทประกันชีวิตใดบริษัทหนึ่ง โดยไม่สามารถเป็นตัวแทนหลายบริษัทได้เพื่อรับมอบหมายบทบาท และทำหน้าที่ชักชวนให้บุคคลที่มีความสามารถทำประกันชีวิตได้ ทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท มีความสำคัญครอบคลุมการเพิ่มจำนวนผู้ถือกรมธรรม์ การเพิ่มเบี้ยประกันให้กับบริษัทและเพิ่มรายได้กับหน่วยงานของผู้ขายประกันชีวิต

2. **บทบาทของผู้ขายประกันชีวิต** ทำให้ธุรกิจประกันมีชื่อเสียงมีกำไร ทำให้สาธารณชนได้ทราบถึงประโยชน์ของการประกันชีวิต เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำการประกันชีวิตให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเข้าใจถึงประโยชน์ของสินค้า รักษาจรรยาบรรณ รักษาประโยชน์ให้การช่วยเหลือลูกค้าและดำเนินการขายอย่างถูกต้อง ส่วนหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต ครอบคลุมความรู้ความชำนาญในการประกันชีวิต รักษาชื่อเสียง และรักษาความเสียหายให้กับบริษัท มีหน้าที่ชักชวน ออกเยี่ยมเยียนแสวงหาลูกค้า ติดตามรับเรื่องร้องเรียน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการบริการ

3. **บทบาทของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต** หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตเป็นผู้ช่วยให้บริษัทมีจำนวนผู้ขายประกันชีวิตเพิ่มขึ้น และผู้ขายประกันชีวิตจะช่วยให้บริษัท ได้ลูกค้าทำประกันชีวิตเข้าสู่บริษัท บทบาทของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตจึงมีความสำคัญที่ทำให้บริษัทได้กำไร

4. **คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต** คือ ต้องมีหน่วยงานสังกัด มีใบอนุญาตและมีผลงานตามที่บริษัทกำหนด ผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีความรู้และประสบการณ์ในการพูดคุย ชักชวน โน้มน้าว และมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานขั้นต่ำ ที่จะอธิบายลักษณะการทำงานในอาชีพขายประกัน-ชีวิตและมีการศึกษาในระดับที่สามารถเข้าใจ

และพัฒนาศึกษาด้วยตนเองได้ มีคุณลักษณะด้านนิสัยในการทำงานที่ดี มีความกระตือรือร้น มี
การศึกษา สัญชาติไทย มีภูมิลำเนาในประเทศไทย มีคุณธรรม และมีสุขภาพแข็งแรง

5. คุณลักษณะของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต เป็นบุคคลที่รับแต่งตั้งและมอบหมายจากบริษัท
ให้ดำเนินการค้นหาและคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต เพื่อขายประกัน และนำเบี้ยประกันเข้าบริษัทตาม
เป้าหมายที่บริษัทได้กำหนดให้เพื่อรักษาสัญญาดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต กำหนด
ระดับการศึกษา สัญชาติไทย มีภูมิลำเนาในประเทศไทย มีคุณธรรมและมีสุขภาพแข็งแรง คุณลักษณะ
เช่นเดียวกับผู้ขายประกันชีวิตแต่เพิ่มในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ และมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ

วัตถุประสงค์

1. หลังจากศึกษาเรื่อง “ความหมายและความสำคัญของผู้ชายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรม สามารถบอกความหมายของผู้ชายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
2. หลังจากศึกษาเรื่อง “ความหมายและความสำคัญของผู้ชายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรม สามารถอธิบายความสำคัญของผู้ชายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
3. หลังจากศึกษาเรื่อง “บทบาทและหน้าที่ของผู้ชายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายบทบาทของผู้ชายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
4. หลังจากศึกษาเรื่อง “บทบาทและหน้าที่ของผู้ชายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถบอกหน้าที่ของผู้ชายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
5. หลังจากศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะของผู้ชายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถสรุปคุณลักษณะของผู้ชายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
6. หลังจากศึกษาเรื่อง “บทบาทและหน้าที่ของหัวหน้าผู้ชายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายบทบาทของหัวหน้าผู้ชายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
7. หลังจากศึกษาเรื่อง “บทบาทและหน้าที่ของหัวหน้าผู้ชายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถบอกหน้าที่ของหัวหน้าผู้ชายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
8. หลังจากศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะของหัวหน้าผู้ชายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถสรุปคุณลักษณะของหัวหน้าผู้ชายประกันชีวิตได้ถูกต้อง

เรื่องที่ 1.1 ความหมายและความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิต

เนื่องจากการประกันชีวิตเป็นความมั่นคง ที่ช่วยให้ผู้ทำประกันชีวิตมีการเตรียมพร้อมค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น ในอนาคตที่ทุกคนต้องพบในสถานการณ์อายุยืน เป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น- ยามเกษียณ ค่าใช้จ่ายจากการเจ็บป่วย การขาดรายได้จากการสูญพลภาพ และเงินรองรับความเดือดร้อนของผู้อยู่ในอุปการะของผู้มีรายได้ที่ต้องตายจากไป ผู้ขายประกันจึงมีความหมายและความสำคัญต่อการมีประกันชีวิตของสังคมและต่อคนทั่วไป

1. ความหมายของผู้ขายประกันชีวิต

ผู้ขายประกันชีวิต หมายถึง บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งด้วยการออกรหัส และได้ทำสัญญากับบริษัทประกันชีวิตใดบริษัทหนึ่ง โดยไม่สามารถเป็นตัวแทนหลายบริษัทได้ เพื่อรับมอบหมายบทบาทและทำหน้าที่ชักชวนให้บุคคลที่มีความสามารถทำประกันชีวิต ได้ทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท

การออกรหัส คือ การที่ผู้ขายประกันชีวิตมีหลายเลขประจำตัวของผู้ขายประกันชีวิตซึ่งจะมีรหัสได้เมื่อผู้ขายประกันชีวิตได้ตกลงทำสัญญาเป็นผู้ขายประกันชีวิตก่อน จึงจะสามารถทำสัญญาออกรหัสกับบริษัทที่ต้องการสังกัดได้ และสามารถเป็นตัวแทนได้กับบริษัทเดียวเท่านั้น

ตัวแทน หมายถึง ผู้ที่รับมอบหมายจากบริษัทที่ตกลงทำสัญญา โดยเป็นผู้แทนบริษัท ทำหน้าที่ชักชวน รับเงิน และดำเนินการสมัครทำประกันชีวิตให้กับผู้ที่มีความสามารถทำประกันชีวิตได้

ทำสัญญา คือ กิจกรรมที่ผู้ขายประกันชีวิตที่ตกลงทำกับบริษัทก่อนเริ่มปฏิบัติงานขาย และเป็นการตกลงความเข้าใจไว้เป็นลายลักษณ์อักษรร่วมกันระหว่างผู้ขายประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต

2. ความสำคัญของการหาผู้ขายประกันชีวิต

การหาผู้ขายประกันชีวิตมีความสำคัญครอบคลุม การเพิ่มจำนวนผู้ถือกรมธรรม์ การเพิ่มเบี้ยประกันให้กับบริษัท และเพิ่มรายได้ให้กับหน่วยงานของผู้ขายประกันชีวิต

2.1 การเพิ่มจำนวนผู้ถือกรมธรรม์ ซึ่งการประกันชีวิตมีความสำคัญในการเพิ่มจำนวนผู้ถือกรมธรรม์ เพราะประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่เติบโตจากการมีจำนวนกรมธรรม์ และจำนวนผู้ถือกรมธรรม์ที่เข้ามาเป็นจำนวนมาก โดยผู้ขายประกันเป็นผู้ดำเนินการขายประกันชีวิต และนำเข้าสู่บริษัท ซึ่งผู้ถือกรมธรรม์และจำนวนกรมธรรม์เหล่านี้มาจากสังคมและคนที่ผู้ขายประกันชีวิตรู้จัก

ด้วยการใช้คุณลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัวในการเข้าพบเจรจา นำเสนอ ให้คำชี้แจงกับบุคคลทั่วไป ได้เห็นประโยชน์ และความสำคัญของการมีประกันชีวิต พร้อมทั้งอธิบายถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากสินค้าประกันชีวิตตลอดจนดำเนินรวบรวมใบสมัคร เอกสาร และเงินเพื่อนำเข้าบริษัทที่ดำเนินการพิจารณาตกลงรับประกันชีวิตที่ผู้ขายประกันชีวิตสังกัด

2.2 การเพิ่มเบี้ยประกันให้กับบริษัท การประกันชีวิตมีความสำคัญในการเพิ่มเบี้ยประกันให้กับบริษัท โดยที่ผู้ขายประกันเป็นผู้ทำให้บริษัทมีผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทมากเท่าไร ก็จะเพิ่มขึ้นด้วยเงินที่เรียกว่า “เบี้ยประกัน” เบี้ยประกันที่ส่งเข้ามาในบริษัทจะเพิ่มขึ้นตามจำนวนกรมธรรม์ และเบี้ยประกันของลูกค้านี้เป็นเงินที่บริษัทนำไปเป็นค่าใช้จ่าย และบางส่วนนำไปลงทุนทำให้เกิดกำไรหมุนเวียนกลับเข้าสู่บริษัท ทำให้บริษัทมีกำไรจากการทำธุรกิจประกันชีวิตมากขึ้น

2.3 การเพิ่มรายได้ให้กับหน่วยงานผู้ขายประกันชีวิต การเพิ่มรายได้ให้กับหน่วยงานของผู้ขายประกันชีวิตมีความสำคัญ เพราะธุรกิจประกันชีวิตมีลักษณะบริหารงานแบบขยายกำลังคนทำงานขายประกันเพื่อเพิ่มผลผลิต จึงมีการกำหนดโครงสร้างการทำงานให้มีหน่วยงานทำหน้าที่หาผู้ขายประกันชีวิตเข้าสู่หน่วยงาน และหน่วยงานจะได้รับค่าตอบแทนเป็นรายได้ในการสร้างผู้ขายประกันชีวิต สำหรับผู้ขายประกันชีวิตก็จะได้รับผลประโยชน์เป็นค่าบำเหน็จจากเบี้ยประกันที่ได้รับจากลูกค้าที่จ่ายเมื่อซื้อประกันชีวิต โดยบริษัทจะเป็นผู้กำหนดตัวเลขสัดส่วนเป็นลายลักษณ์อักษร

โดยสรุป ผู้ขายประกันชีวิต เป็นบุคคลที่รับการแต่งตั้งด้วยการออกรหัส และได้ทำสัญญากับบริษัทประกันชีวิตบริษัทใดบริษัทหนึ่ง โดยไม่สามารถเป็นผู้ขายประกันชีวิตหลายบริษัทได้ เพื่อรับมอบหมายให้มีบทบาท และหน้าที่ชักชวนให้บุคคลที่มีความสามารถทำประกันชีวิตได้ทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท และเพิ่มรายได้ให้กับหน่วยงานที่หาผู้ขายประกัน บทบาทของผู้ขายประกันชีวิต คือ ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีชื่อเสียง มีกำไร ทำให้สาธารณชนได้ทราบถึงประโยชน์ของการมีประกันชีวิต พร้อมทั้งเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำการทำประกันชีวิตให้กับลูกค้า

โปรดอ่านหัวเรื่องที่ 1.2 บทบาทหน้าที่ผู้ขายประกันชีวิตต่อไป

เรื่องที่ 1.2 บทบาทและหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต

ผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีบทบาทและหน้าที่ต่ออุตสาหกรรมประกันชีวิตต่อสาธารณชน ต่อองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อหน่วยงานที่สังกัด ซึ่งสามารถแยกบทบาทและหน้าที่ได้ ดังนี้

1. บทบาทของผู้ขายประกันชีวิต

บทบาทของผู้ขายประกันชีวิตครอบคลุมการทำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีชื่อเสียง มีกำไร เป็นผู้สื่อสาร เป็นที่ปรึกษา และให้คำแนะนำถึงประโยชน์ของการมีประกันชีวิตให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเข้าใจถึงประโยชน์ของสินค้า ผู้ขายประกันชีวิตรักษาจรรยาบรรณ รักษาประโยชน์ให้การช่วยเหลือลูกค้า และดำเนินการขายอย่างถูกต้อง

1) ผู้ขายประกันชีวิตมีบทบาท ในการทำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีชื่อเสียง เพราะไม่มีลูกค้าเดินเข้ามาขอซื้อประกันชีวิต จึงทำให้ต้องมีผู้ขายประกันชีวิตที่มีบทบาทต่อการช่วยเหลือองค์กรและธุรกิจที่ทำให้ลูกค้าและสาธารณชนรู้สึกว่าการประกันชีวิตมีความมั่นคง น่าเชื่อถือและสามารถให้ความไว้วางใจได้

2) ผู้ขายประกันชีวิต มีบทบาททำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีกำไร ธุรกิจประกันชีวิตได้กำไรเมื่อผู้ถือกรมธรรม์ได้มีการจ่ายเบี้ยประกันอย่างต่อเนื่อง และจ่ายจนครบสัญญาประกันชีวิต ซึ่งนอกเหนือจากการทำให้ธุรกิจมีกำไรแล้ว ยังทำให้ผู้ถือกรมธรรม์ได้รับความคุ้มครองจากผลประโยชน์ที่ได้รับจากประกันชีวิตด้วย

3) ผู้ขายประกันชีวิตมีบทบาท เป็นผู้สื่อสารให้สาธารณชนได้ทราบถึงประโยชน์ของประกันชีวิต โดยที่ผู้ขายจะต้องศึกษาประโยชน์ของประกันชีวิต สร้างความคิดและทัศนคติที่ดีต่อการมีประกันชีวิตเพียงพอที่จะดำเนินการเป็นผู้สื่อสารในเรื่องประโยชน์ของการมีประกันชีวิตให้กับคนที่รู้จัก และไม่รู้จักทั่วไปได้ทราบ

4.) ผู้ขายประกันชีวิต มีบทบาทเป็นที่ปรึกษาด้านประกันชีวิตให้เหมาะสมกับตำแหน่งเป็นที่ปรึกษาด้านการประกันชีวิตโดยจะต้องมีบทบาทในฐานะผู้พัฒนาความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะในการทำงานและมีวิธีการทำงานที่เป็นมืออาชีพ เพื่อดำเนินการให้ประโยชน์อย่างเต็มความสามารถกับลูกค้าและสาธารณชน

5) ผู้ขายประกันชีวิตมีบทบาทในการให้คำแนะนำ ตามบทบาทแล้วผู้ขายประกันชีวิตจะต้องพัฒนาตนเอง ในด้านความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับประกันชีวิตได้

6) ผู้ขายประกันชีวิต มีบทบาทเป็นคนกลางที่นำข้อมูล ข่าวสารแจ้งให้เกิดความ

เข้าใจ และเป็นการสื่อสารให้ทราบทั้งสองฝ่าย คือ ระหว่างบริษัทกับลูกค้าประกันชีวิตจะขายได้ เพราะมีผู้ขายประกันชีวิตเป็นคนกลางที่สื่อสาร ทำให้ลูกค้ามีความเข้าใจในประโยชน์ของสินค้า ส่งข้อมูลข่าวสารที่บริษัทสื่อให้กับลูกค้าโดยตรงในเรื่องที่ลูกค้าควรจะได้รับบริการที่แจ้งในความชัดเจน หรือ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตัวของผู้ขายประกันชีวิต เพราะจะยิ่งทำให้ลูกค้าได้รับความเข้าใจที่ชัดเจนและถูกต้อง ยิ่งทำให้ข้อมูลข่าวสารนั้นเป็นประโยชน์มากขึ้นในด้านธุรกิจต่อไป

7) ผู้ขายประกันชีวิต มีบทบาททำให้ผู้ซื้อประกันชีวิตมีความมั่นใจในสินค้าเพราะลูกค้าเชื่อใจในตัวผู้ขายประกันชีวิต ซึ่งผู้ขายประกันชีวิตต้องรักษาจรรยาบรรณของการเป็นนักขายประกันชีวิตที่ทำให้รักษาภาพพจน์ ทั้งด้านบุคลิกภาพ ด้านความรับผิดชอบ ความจริงใจ ซื่อสัตย์ มีความสม่ำเสมอในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การจัดระบบการทำงาน รวมถึงการบริการ เป็นผลทำให้สินค้าถูกนำเสนอที่ทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์มากกว่าตัวแทนจะได้รับประโยชน์ จะยิ่งทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในสินค้ามากขึ้น

8) ผู้ขายประกันชีวิต มีบทบาทที่ต้องรักษาชื่อเสียงของธุรกิจประกันชีวิต เนื่องจากธุรกิจประกันชีวิต จะมีชื่อเสียงของประกันชีวิตจะเกิดขึ้นในความคิดของลูกค้าเมื่อทุกครั้งที่ถูกซื้อได้รับประโยชน์จากประกันชีวิต สามารถกล่าวได้ว่าธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ให้ความมั่นใจในระบบการเงิน ด้านความคุ้มครองและการออมทรัพย์ ที่เอาไว้อาศัยในยามจำเป็นใน 3 สภาพ คือ เงินออมไว้ใช้ยามเกษียณ เงินค่ารักษาพยาบาล เงินค่าชดเชยจากการทุพพลภาพและการจ่ายให้กับผู้รับประโยชน์ จากการเสียชีวิตของผู้เอาประกัน ผู้ขายประกันชีวิตสร้างชื่อเสียงของธุรกิจเกิดขึ้นในความคิดของลูกค้าหลังจากการได้รับประโยชน์จากประกันชีวิต เช่น การจ่ายเคลม หรือ การเสียชีวิต เพราะผู้ขายประกันชีวิตสามารถช่วยสร้างชื่อเสียงให้กับธุรกิจประกันชีวิตได้ก่อนที่ลูกค้าจะเดือดร้อน

9) ผู้ขายประกันชีวิต มีบทบาทให้ความช่วยเหลือลูกค้าและให้ข้อมูลกับลูกค้าอย่างถูกต้อง เนื่องจากผู้ขายประกันชีวิตย่อมรู้จักลูกค้าและมีความสัมพันธ์ มีความสนิทสนม ได้รับความเชื่อใจและไว้วางใจ ซึ่งเมื่อขายประกันชีวิตได้ เป็นเพียงการเริ่มต้นที่ลูกค้าได้ทำการทดลองวิธีการทำงานหลังการขาย และศึกษาตรวจสอบเพื่อมอบความไว้วางใจให้กับผู้ขายประกันชีวิตต่อไป บทบาทนี้จะทำให้สินค้า และบริษัท ได้รับผลจากความไว้วางใจที่ลูกค้าได้รับการช่วยเหลือจากผู้ขายประกันชีวิต

10) ผู้ขายประกันชีวิตมีบทบาททำให้เกิดความมั่นคงทางการเงินให้กับสังคม โดยผู้ขายประกันชีวิต จะต้องศึกษาวิธีการนำเสนอ และวิธีการทำงานขายประกันชีวิตที่ถูกต้อง พร้อมทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ชัดเจน และถูกต้องเพราะเมื่อลูกค้าถือกรมธรรม์ประกันชีวิตแล้ว

ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการประกันชีวิตมีคุณค่า ทำให้เกิดความมั่นใจในการตกลงซื้อประกันชีวิต เป็นการเตรียมแผนการเงินรองรับด้วยการทำประกันชีวิต

2. หน้าที่ผู้ขายประกันชีวิต

ผู้ขายประกันชีวิต ต้องตระหนักในหน้าที่ของตนเองในฐานะเป็นผู้ทำการขายประกันชีวิตที่มีต่อบริษัทและต่อลูกค้า โดยต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้ ในขณะที่ออกปฏิบัติในภาคสนาม ซึ่งสามารถกำหนดหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตที่ครอบคลุมในด้านความรู้ ความชำนาญ รักษาชื่อเสียงและรักษาความเสียหายให้กับบริษัท มีหน้าที่ชักชวน และช่วยรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเข้าใจถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์ประกันชีวิต ออกเยี่ยม และแสวงหาลูกค้าติดตามรับเรื่องร้องเรียน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ

1) ผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีหน้าที่ในการศึกษาหาความรู้ เพื่อความชัดเจนในเรื่องสินค้า สามารถนำไปเสนอสินค้าได้อย่างถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าได้รับความชัดเจน ไม่ทำให้ลูกค้าเสียหายหลังซื้อประกันชีวิต ทำให้ลูกค้าได้รับสิ่งที่เสนอตรงกับความต้องการก่อนตัดสินใจ

2) ผู้ขายประกันชีวิตมีหน้าที่พัฒนาทักษะความชำนาญเรื่องประกันชีวิต เพื่อการขายประกันชีวิตให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า เพราะจะทำให้ลูกค้ารู้สึกและมีความเชื่อมั่นในผู้ขายประกันชีวิตมากขึ้น

3) ผู้ขายประกันชีวิต มีหน้าที่รักษาชื่อเสียงและความเสียหายให้กับบริษัทที่ตนสังกัด เพราะจะช่วยให้คนรู้จักและให้ความสำคัญกับการมีประกันชีวิตมากขึ้นกับบริษัทที่สังกัดอยู่ เป็นการทำให้ผู้ถือกรมธรรม์รู้สึกว่าการประกันชีวิตมีความมั่นคง ทำให้เกิดความมั่นใจและจากการพูดคุยต่อยาวของผู้ขายประกันชีวิตเอง จะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจต่อบริษัทในขณะที่ถือกรมธรรม์

4) ผู้ขายประกันชีวิตได้รับมอบหมายจากบริษัท ให้ทำหน้าที่ชักชวน ผู้ที่มีความสามารถทำประกันชีวิตได้ ซึ่งผู้ขายประกันชีวิต จะต้องเซ็นสัญญาการเป็นผู้ขายประกันชีวิตในสังกัดกับบริษัทนั้นๆ ในสัญญาจะระบุถึงหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตว่าต้องทำหน้าที่แทนบริษัทคือ หน้าที่ชักชวนผู้ที่สามารถทำประกันชีวิตได้ให้มาทำประกันชีวิตกับบริษัทที่ตนสังกัด ซึ่งเป็นการกระทำแทนบริษัทเมื่อเป็นผู้ขายประกันชีวิต จะต้องไม่ทำความเสียหายทางการเงินกับผู้ถือกรมธรรม์ ถ้ามีหลักฐานพิสูจน์ได้ในความผิดของผู้ขายประกันชีวิต บริษัทก็จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบแทนผู้ขายประกันชีวิตที่ได้รับมอบหมายนั้นๆ

5) ผู้ขายประกันชีวิต มีหน้าที่รักษาผลประโยชน์ของลูกค้าด้วยความถูกต้องเพื่อ

การสร้างชื่อเสียงในการทำธุรกิจของผู้ขายประกัน บริษัท และอุตสาหกรรมประกันชีวิต ทำให้ได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากลูกค้าในระยะยาวต่อไป อีกทั้งยังเป็นเรื่องของการมีจรรยาบรรณในอาชีพ ที่ผู้ขายประกันชีวิตต้องทำหน้าที่รักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ด้วยการนำเสนอชี้แจงสิ่งที่ถูกต้องโดยไม่ปิดบัง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายในอนาคต

6) ผู้ขายประกันชีวิต มีหน้าที่ทำให้ลูกค้าเข้าใจเรื่องผลประโยชน์ที่จะได้รับจากกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งการซื้อประกันชีวิตของลูกค้าจะเริ่มต้นจากผู้ขายประกันชีวิต ได้ทำให้ลูกค้าเห็นประโยชน์ที่ของประกันชีวิต ฉะนั้นผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีหน้าที่ทำให้ลูกค้ามีความเข้าใจในเรื่องผลประโยชน์ที่จะได้รับจากกรมธรรม์ ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว เพราะยิ่งลูกค้ามีความรู้ ความเข้าใจในกรมธรรม์มากเท่าไร จะเป็นผลทำให้ลูกค้าเห็นความสำคัญและจ่ายเงินที่เป็นเบี้ยประกันอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากกรมธรรม์อย่างสูงสุดตามวัตถุประสงค์ของการทำประกันชีวิต

7) ผู้ขายประกันชีวิต มีหน้าที่ในการแสวงหารายชื่อ และออกพบลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องประโยชน์ของประกันชีวิต ซึ่งรายชื่อเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ขายประกันคงอยู่ในอาชีพได้ในระยะยาว หน้าที่ในการหารายชื่อจะต้องถูกกระทำอย่างต่อเนื่องกับผู้มุ่งหวัง กับลูกค้าที่ขายประกัน และปฏิบัติการขอรายชื่อกับคนที่รู้จัก เป็นต้น

8) ผู้ขายประกันชีวิต มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า ส่งบริษัทเพื่อช่วยให้ลูกค้ามีความเข้าใจที่ถูกต้องและช่วยรักษาภาพพจน์ที่ดีให้กับบริษัท ผู้ขายประกันชีวิตต้องคอยช่วยบริษัทสอดส่องดูแลลูกค้าที่เดือดร้อน หรือได้รับความเสียหายและต้องการได้รับการช่วยเหลือ

9) ผู้ขายประกันชีวิตมีหน้าที่ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เนื่องจากงานขายประกันชีวิตจำเป็นต้องเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและคนที่รู้จัก

10) ผู้ขายประกันชีวิตมีหน้าที่บริการลูกค้าที่ไม่มีผู้ให้บริการ เพราะในส่วนของงานบริการทำให้ผู้ขายประกันชีวิตได้มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ และได้รับการติดต่อกับลูกค้า จึงเป็นโอกาสขายประกันชีวิตเพิ่มขึ้น มีโอกาสมาเป็นลูกค้าในอนาคตด้วย

โดยสรุปหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต ครอบคลุมความรู้ความชำนาญในการประกันชีวิต รักษาชื่อเสียง และรักษาความเสียหายให้กับบริษัท มีหน้าที่ชักชวน ออกเยี่ยมเยียนแสวงหาลูกค้า ติดตามรับเรื่องร้องเรียน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ

โปรดอ่านหัวเรื่องที่ 1.3 คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต

เรื่องที่ 1.3 คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต

ผู้ขายประกันชีวิต ต้องมีคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของผู้ขายประกันชีวิต จำแนกเป็น คุณลักษณะพื้นฐาน และคุณลักษณะเฉพาะของผู้ขายประกันชีวิต

1. คุณลักษณะพื้นฐานผู้ขายประกันชีวิต

คุณลักษณะพื้นฐานของผู้ขายประกันชีวิต ครอบคลุม การมีคุณวุฒิทางการศึกษา สัญชาติไทย มีประสบการณ์ขาย มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ สุขภาพ แข็งแรง และมีคุณธรรม

- 1) **คุณวุฒิทางการศึกษา** ผู้ขายประกันชีวิตต้องมีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่านี้ หาก นอกจากนั้นควรมีความสามารถการสื่อสาร ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและวิธีการพัฒนาทักษะการขายได้เข้าใจ
- 2) **สัญชาติไทย** ผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีสัญชาติไทย จะต้องแสดงหลักฐานและแสดงบัตรประชาชนแสดงภูมิลำเนาด้วยทะเบียนบ้านซึ่งต้องยื่นแสดงหลักฐานในขณะที่ส่งใบสมัคร ขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ขายประกันชีวิตกับกรมการประกันภัย
- 3) **มีประสบการณ์ขาย** ผู้ขายประกันชีวิตต้องมีประสบการณ์ขาย จะทราบได้จากสำภาษณ์โดยหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตหรือจากเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายขายของบริษัท พร้อมกับยื่นหลักฐานการสัมภาษณ์
- 4) **มนุษยสัมพันธ์** ผู้ขายประกันชีวิตต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทเรียบร้อย มีความโอบอ้อมอารี มีน้ำใจให้ความช่วยเหลือ
- 5) **บุคลิกที่ดี** ผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีบุคลิกที่ดี มีการแต่งกายสุภาพ มีการแสดงท่าทางที่เหมาะสม สุภาพเรียบร้อย และพุดจาไพเราะต่อผู้พบเห็น อย่างน้อยต้องมีการยอมรับในการพัฒนาบุคลิกภาพที่จะช่วยทำให้เกิดความเชื่อมั่นในสายตาของคนที่คุณพบ คนที่รู้จัก ซึ่งบุคลิกที่ดีจะมีส่วนช่วยทำให้งานขายประกันชีวิตประสบความสำเร็จได้
- 6) **มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ** จะช่วยทำให้ผู้ขายประกันชีวิตยอมรับการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ พุดแสดงออกถึงการยกย่องอาชีพ เต็มใจให้ความช่วยเหลือลูกค้า ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อสาธารณชน และต่ออาชีพการขาย
- 7) **มีคุณธรรม** ผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ ไม่พุดหรือกระทำการให้ผู้อื่นเสียหาย เพราะงานขายประกันชีวิตเป็นงานที่ต้องให้ความสำคัญ

ช่วยเหลือ เป็นงานที่ต้องใช้ความอดทนต่อการเจรจาเพื่อขายประกัน และเป็นงานที่จะต้องได้รับการพิสูจน์มีคุณธรรมจากลูกค้าซึ่งคนที่มีคุณธรรมจะช่วยทำให้สามารถดำเนินงานประกันชีวิตได้ดี

8) มีสุขภาพแข็งแรง ผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีสุขภาพที่แข็งแรง แต่งกายสะอาดเรียบร้อย หน้าตาสดใส มีความมั่นคงทางอารมณ์ เพราะงานขายประกันชีวิตจะต้องใช้ความอดทนจากการพยายามปิดการขายประกันและอาจจะใช้เวลาอยู่กับลูกค้านานๆ หรือ อาจจะต้องมีการเดินทางเพื่อพบกับลูกค้า ในที่ต่างๆ ทั้งที่อยู่ใกล้และอยู่ไกล พร้อมทั้งการมีสุขภาพแข็งแรงของผู้ขายประกันชีวิตจะช่วยสร้างความมั่นใจในการทำประกันชีวิตให้กับลูกค้า

2. คุณลักษณะเฉพาะของผู้ขายประกันชีวิต

คุณลักษณะเฉพาะของผู้ขายประกันชีวิต ต้องมีหน่วยงานสังกัด มีใบอนุญาต และมีผลงานตามที่บริษัทกำหนด

1) มีหน่วยงานสังกัด ผู้ขายประกันชีวิตต้องมีหน่วยสังกัดที่เป็นหัวหน้างานภายใต้บริษัท และต้องระบุใบสมัครเพื่อขอรับใบอนุญาตประกันชีวิต

2) มีใบอนุญาต ผู้ขายประกันชีวิตจะสามารถเริ่มขายประกันชีวิตได้เมื่อมีหลักฐานเป็นใบอนุญาตขายสินค้าประกันชีวิตได้จากการทำสัญญากับบริษัท หลังจากได้รับอนุมัติ ผู้ขายประกันชีวิตจะขอออกรหัสตัวแทนกับบริษัทประกันชีวิตเสียก่อน

3) มีผลงานตามที่บริษัทกำหนด หลังจากวันอนุมัติให้มีรหัส ผู้ขายประกันชีวิตจะต้องเริ่มถูกนับผลงานเพื่อรักษาสีทธิอนุญาติให้ขายประกันชีวิตกับบริษัทได้ ด้วยการมีผลงานตามที่บริษัทกำหนด ผู้ขายประกันชีวิตต้องรักษารหัสผู้ขายประกันชีวิตด้วยผลงาน ในระยะเวลา 3 เดือน ต้องมีผลงานขาย 1 ราย

โดยสรุป คุณลักษณะผู้ขายประกันชีวิต มีคุณลักษณะพื้นฐานของผู้ขายประกันชีวิต ที่ครอบคลุมการมีคุณวุฒิทางการศึกษา สัญชาติไทย มีประสบการณ์ขาย มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีคุณธรรม มีสุขภาพแข็งแรง มีคุณลักษณะเฉพาะที่ครอบคลุม มีหน่วยงานสังกัด มีใบอนุญาต และมีผลงานตามที่บริษัทกำหนด

โปรดอ่านหัวเรื่องที่ 1.4 บทบาทและหน้าที่หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

เรื่องที่ 1.4 บทบาทและหน้าที่ของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีบทบาทและหน้าที่ต่อประกันชีวิต ต่อสาธารณชน ต่อองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อหน่วยงานที่สังกัด และต่อผู้ขายประกันชีวิต สามารถแยก บทบาทและหน้าที่ได้ดังนี้

1. บทบาทของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

บทบาทของผู้ขายประกันชีวิต ครอบคลุมการทำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีชื่อเสียง มีกำไร เป็นผู้ค้นหา คัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ให้ดำเนินการสื่อสาร เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำถึงประโยชน์ของการมีประกันชีวิตให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเข้าใจถึงประโยชน์ของสินค้า รักษาจริยบรรณ รักษาประโยชน์ ให้การช่วยเหลือลูกค้าและดำเนินการขายอย่างถูกต้อง

1) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตมีบทบาท ในการทำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีชื่อเสียง เพราะไม่มีลูกค้าเดินเข้ามาขอซื้อประกันชีวิต หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต จึงมีบทบาททำให้มีจำนวนผู้ขายประกันชีวิต การค้นหาและคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตเข้าสู่อาชีพ จึงเป็นบทบาทของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตที่มีต่อการช่วยเหลือองค์กรและธุรกิจ ทำให้ได้ผู้ขายประกันชีวิต ดำเนินการแนะนำลูกค้าและสาธารณชน ให้มีความเข้าใจ และรู้สึกว่าการประกันชีวิตมีความมั่นคง น่าเชื่อถือและสามารถให้ความไว้วางใจได้

2) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต มีบทบาททำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีกำไร เมื่อหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตได้ดำเนินการหาผู้ขายประกันชีวิตจำนวนมาก ทำให้เพิ่มผู้ดำเนินการขายประกันชีวิตมาก ทำให้มีผู้ซื้อประกันชีวิตมาก เมื่อมีผู้ถือกรมธรรม์กับบริษัทมาก ทำให้มีการจ่ายเบี้ยประกันจากการซื้อประกันชีวิตส่งเข้าบริษัทมากขึ้นด้วย ธุรกิจประกันชีวิตจะมีกำไร

3) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต มีบทบาททำให้ธุรกิจมีกำไรแล้ว ยังทำให้ผู้ถือกรมธรรม์ได้รับความคุ้มครองจากผลประโยชน์จากประกันชีวิต จากการช่วยเหลือ และดูแลผู้ขายประกันชีวิตที่มีบทบาท เป็นผู้สื่อสารให้สาธารณชนได้ทราบถึงประโยชน์ของประกันชีวิต โดยที่ผู้ขายจะต้องศึกษาประโยชน์ของประกันชีวิต สร้างความคิดและทัศนคติที่ดีต่อการมีประกันชีวิตเพียงพอที่จะดำเนินการเป็นผู้สื่อสารในเรื่องประโยชน์ของการมีประกันชีวิต ให้กับคนที่รู้จักและไม่รู้จักทั่วไปได้ทราบ

4) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต มีบทบาทเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ และให้การช่วยเหลือกับผู้ขายประกันชีวิต ในการติดต่อ และให้บริการความคุ้มครองด้านประกันชีวิตให้กับลูกค้า

5) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตมีบทบาทในการให้คำแนะนำกับผู้ขายประกันชีวิตแล้ว และยังมีบทบาทให้คำแนะนำกับลูกค้าโดยตรงด้วย หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตจึงต้องพัฒนาตนเอง ในด้านความรู้ความสามารถเพื่อสามารถให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับประกันชีวิตได้

6) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต มีบทบาทเป็นคนกลางที่นำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากบริษัท แจ้งให้เกิดความเข้าใจ และเป็นการสื่อสารให้ทราบทั้งสองฝ่าย คือ ระหว่างบริษัทกับผู้ขายประกันชีวิต และระหว่างผู้ขายประกันชีวิตกับลูกค้า เนื่องจากประกันชีวิตจะขายได้ จะต้องมีการดำเนินงานด้านเอกสาร ด้านนโยบาย และด้านรางวัลตอบแทนจากการขายประกันชีวิตได้ จึงต้องมีหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตเป็นคนกลางที่สื่อสาร ช่วยให้ข้อมูลกับผู้ขายประกันชีวิต ที่สามารถนำข้อมูลทำให้ลูกค้ามีความเข้าใจในประโยชน์ของสินค้า ส่งข้อมูลข่าวสารที่บริษัทสื่อให้กับลูกค้าโดยตรงในเรื่องที่ลูกค้าควรจะได้รับรู้ในความจริงหรือ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตัวของผู้นขาย เพราะจะยิ่งทำให้ลูกค้าได้รับความเข้าใจที่ชัดเจนและถูกต้อง ยิ่งทำให้ข้อมูลข่าวสารนั้นเป็นประโยชน์มากขึ้นในด้านธุรกิจต่อไป

7) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต มีบทบาททำให้ผู้ขายประกันชีวิตมีความมั่นใจในสินค้า ปฏิบัติการขาย และพัฒนาความรู้ ความสามารถในงานขาย ทำให้ผู้ขายประกันชีวิตมีความเก่งในการปฏิบัติงานขาย และการบริการลูกค้ามากขึ้น เมื่อผู้ขายประกันชีวิตมีความเก่งในการทำงาน จึงเป็นผลทำให้ลูกค้าเชื่อถือในตัวผู้ขายประกันชีวิต ซึ่งผู้ขายประกันชีวิตต้องรักษาจรรยาบรรณของการเป็นนักขายประกันชีวิต ที่ทำให้รักษาภาพพจน์ ทั้งด้านบุคลิกภาพ ด้านความรับผิดชอบ ความจริงใจ ซื่อสัตย์ มีความสม่ำเสมอในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การจัดระบบการทำงาน รวมถึงการบริการ เป็นผลทำให้สินค้าถูกนำเสนอที่ทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์มากกว่าตัวแทนจะได้รับประโยชน์ จะยิ่งทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในสินค้ามากขึ้น

8) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต มีบทบาทที่ต้องรักษาชื่อเสียงของธุรกิจประกันชีวิต เนื่องจากธุรกิจประกันชีวิต จะมีชื่อเสียงของประกันชีวิตจะเกิดขึ้น จากการมีผู้ขายประกันชีวิตที่ดี ซื่อสัตย์ และมีความรู้ความเข้าใจ ให้บริการที่ดีในงานขายประกันชีวิต เช่น การจ่ายเคลม หรือ การเสียชีวิต เพราะผู้ขายประกันชีวิตสามารถช่วยสร้างชื่อเสียงให้กับธุรกิจประกันชีวิตได้ก่อนที่ลูกค้าเดือดร้อน

9) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต มีบทบาทให้ความช่วยเหลือผู้ขายประกันชีวิต เพื่อมีความรู้ ความสามารถช่วยเหลือลูกค้าและให้ข้อมูลกับลูกค้าอย่างถูกต้อง เนื่องจากผู้ขายประกันชีวิตย่อมรู้จักลูกค้าและมีความสัมพันธ์ มีความสนิทสนม ได้รับความเชื่อใจและไว้วางใจ ซึ่งเมื่อขายประกันชีวิตได้ เป็นเพียงการเริ่มต้นที่ลูกค้าได้ทำการทดลองวิธีการทำงานหลังการขาย และศึกษาดูตรวจสอบเพื่อมอบความไว้วางใจให้กับผู้ขายประกันชีวิตต่อไป บทบาทนี้จะทำให้สินค้าและบริษัทได้รับ ผลจากความไว้วางใจที่ลูกค้าได้รับการช่วยเหลือจากผู้ขายประกันชีวิต

10) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตมีบทบาททำให้เกิดความมั่นคงทางการเงินให้กับสังคม โดยหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต จะต้องศึกษาวิธีการนำผู้ขายประกันชีวิตที่ดี เข้าสู่บริษัท เพื่อให้บริษัทมีผู้ขายประกันชีวิตที่สามารถเสนอและทำงานขายประกันชีวิตที่ถูกต้อง พร้อมทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ชัดเจน เมื่อลูกค้าถือกรมธรรม์ประกันชีวิตแล้ว จะทำให้ลูกค้ารู้สึกประกันชีวิตมีคุณค่า ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการซื้อประกันชีวิต เป็นการเตรียมแผนการเงินรองรับด้วยการทำประกันชีวิต

2. หน้าที่ของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ต้องตระหนักในหน้าที่ของตนเองในฐานะเป็นผู้ค้นหาและคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต เข้าสู่บริษัท เพื่อจะได้ผู้ขายประกันชีวิต ที่สามารถทำการขายประกันชีวิต ที่มีต่อบริษัทและต่อลูกค้า โดยต้องมีความรู้ ความเข้าใจที่ชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้ ในขณะที่ออกปฏิบัติในภาคสนาม ซึ่งสามารถกำหนดหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต ที่ครอบคลุมในด้านความรู้ ความชำนาญ รักษาชื่อเสียงและรักษาความเสียหายให้กับบริษัท มีหน้าที่ชักชวน ได้ และช่วยรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเข้าใจถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์ประกันชีวิต ออกเยี่ยม แสวงหาลูกค้าติดตามรับเรื่องร้องเรียน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ

1) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตมีจะต้องมีหน้าที่ในการศึกษาหาความรู้ เพื่อพัฒนาความสามารถในงานขายประกันชีวิต และมีความชัดเจนในเรื่องสินค้า สามารถนำไปเสนอสินค้าได้อย่างถูกต้อง เพื่อนำความรู้ ความสามารถในการทำงานถ่ายทอด และฝึกอบรมให้ผู้ขายประกันสามารถให้การติดต่อช่วยเหลือลูกค้าได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าได้รับความชัดเจน เมื่อมีผู้ขายประกันชีวิตที่มีความรู้จากหัวหน้าที่มีความรู้ดี ผู้ขายประกันชีวิตก็จะไม่ทำให้ลูกค้าเสียหายหลังซื้อประกันชีวิต

2) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต มีหน้าที่ พัฒนาทักษะความชำนาญเรื่องประกันชีวิต

เพื่อถ่ายทอดความรู้ ความชำนาญให้กับผู้ขายประกันชีวิต ให้ปฏิบัติงานขายประกันชีวิตให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า เพราะจะทำให้ลูกค้ารู้สึกและมีความเชื่อมั่นในผู้ขายประกันชีวิตมากขึ้น

3) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต มีหน้าที่รักษาชื่อเสียงและความเสี่ยงให้กับบริษัท ที่ตนสังกัด เพราะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต เป็นผู้ค้นหา และคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตเข้าสู่บริษัท หากสามารถค้นหาและคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตที่ดีเข้าบริษัท ก็จะช่วยให้มีผู้ขายประกันชีวิต ที่มีชื่อเสียงในการทำงานทำให้มีคนรู้จักและให้ความสำคัญกับการมีประกันชีวิตมากขึ้นกับบริษัทที่สังกัดอยู่ เป็นการทำให้ผู้ถือกรมธรรม์ รู้สึกว่าบริษัทมีความมั่นคงทำให้เกิดความมั่นใจ และยังได้เงินจากการพูดต่อจากผู้ขายประกันชีวิตเอง จะทำให้ความมั่นใจของผู้ถือกรมธรรม์มีต่อบริษัทมากขึ้น

4) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตได้รับมอบหมายจากบริษัท ให้ทำหน้าที่ค้นหา คัดเลือก และชักชวนผู้ขายประกันชีวิตที่มีความสามารถเข้าทำขายประกันชีวิตได้ ซึ่งหัวหน้าผู้ขายประกันจะต้องเซ็นสัญญารับรองมอบหมายหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต เพื่อได้ผู้ขายประกันชีวิตเข้ามาเป็นตัวแทนในสังกัดกับบริษัทนั้นๆ ในสัญญาจะระบุถึงหน้าที่ของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ว่าต้องทำหน้าที่แทนบริษัท คือ รับเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิตที่สามารถดำเนินการขายประกันชีวิตได้ เพื่อให้ได้จำนวนเบี้ยประกันที่ได้จากการขายประกันของผู้ขายประกันชีวิตที่มีในหน่วยงานของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต เป็นจำนวนปี

5) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต มีหน้าที่ในการรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าด้วยวิธีการขายประกันชีวิตด้วยความถูกต้อง หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต จะต้องดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตที่ดี เข้ามาดำเนินงานเพื่อสร้างชื่อเสียงในการทำธุรกิจของผู้ขายประกัน บริษัท และอุตสาหกรรมประกันชีวิต ที่จะทำให้ได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากลูกค้าในระยะยาวต่อไป อีกทั้งยังเป็นเรื่องของการมีจรรยาบรรณในอาชีพ ที่ผู้ขายประกันชีวิตต้องทำหน้าที่รักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ด้วยการแถลง นำเสนอ ชี้แจงสิ่งที่ถูกต้อง โดยไม่ปิดบัง เพื่อป้องกัน ไม่ให้ลูกค้าได้รับความเสียหายในอนาคต

6) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต มีหน้าที่ทำให้ผู้ขายประกันชีวิต มีความเข้าใจในเรื่องผลประโยชน์ของลูกค้า และผลประโยชน์ของผู้ขายประกันชีวิต ที่ได้รับการตอบแทนจากการทำงานขายประกันชีวิต

7) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต มีหน้าที่ในการแสวงหารายชื่อและออกค้นหาผู้ขายประกันชีวิต เพื่อได้ผู้ขายประกันชีวิตออกพบลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องประโยชน์ของประกันชีวิต ซึ่งรายชื่อเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ขายประกันคงอยู่ในอาชีพได้ใน

ระยะยาว หน้าที่การหารายชื่อจะต้องถูกกระทำอย่างต่อเนื่อง กับผู้มุ่งหวัง กับลูกค้าที่ขายประกัน และปฏิบัติการขอรายชื่อกับคนที่รู้จัก เป็นต้น

8) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนผู้ขายประกันชีวิตจากลูกค้า และดำเนินให้การช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับความเดือดร้อนจากการทำงานของผู้ขายประกันชีวิตในสังกัด และรับผิดชอบที่จะต้องจ่ายค่าเสียหายของลูกค้าที่เกิดจากการปฏิบัติงานของผู้ขายประกันชีวิตในสังกัด หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตจะต้องช่วยผู้ขายประกันชีวิตรักษาภาพพจน์ที่ดีของบริษัท หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตต้องคอยช่วยผู้ขายประกันชีวิตสอดส่องดูแลลูกค้าที่เดือดร้อน หรือได้รับความเสียหายและต้องการได้รับการช่วยเหลือ

9) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตมีหน้าที่ในการพัฒนาผู้ขายประกันชีวิต ให้สร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เนื่องจากงานขายประกันชีวิต จำเป็นต้องเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและคนที่รู้จัก

10) หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตมีหน้าที่ให้บริการผู้ขายประกันชีวิต และลูกค้าที่ไม่มีผู้ให้บริการ เพราะในส่วนของงานบริการ และทำให้ผู้ขายประกันชีวิตได้มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ และได้รับการติดต่อกับลูกค้า จึงเป็นโอกาสขายประกันชีวิตเพิ่มขึ้น มีโอกาสมาเป็นลูกค้าในอนาคตด้วย

โดยสรุป หน้าที่ของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ครอบคลุมความรู้ความชำนาญในการพัฒนาตนเอง ในงานประกันชีวิต เพื่อถ่ายทอดและพัฒนาผู้ขายประกันชีวิตให้มีความรู้ ความสามารถ รักษาชื่อเสียงและรักษาความเสถียรให้กับบริษัท และผู้ขายประกันชีวิตมีความรับผิดชอบในหน้าที่ชักชวน ออกเยี่ยมเยียนแสวงหาลูกค้า ติดตามรับเรื่องร้องเรียนและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ

โปรดอ่านหัวเรื่องที่ 1.5 คุณลักษณะของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

เรื่องที่ 1.5 คุณลักษณะของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตแบ่งคุณลักษณะออกเป็นคุณลักษณะพื้นฐานและคุณลักษณะเฉพาะ ดังนี้

1. คุณลักษณะพื้นฐานของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

คุณลักษณะพื้นฐานของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต หมายถึง ลักษณะที่หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตต้องมี ได้แก่ คุณวุฒิทางการศึกษา สัญชาติไทย มีภูมิลำเนาในประเทศไทย มี

1) **คุณวุฒิทางการศึกษา** ขั้นต่ำระดับประถมศึกษาปีที่หก และสามารถอ่านออกเขียนได้ เพื่อรับการฝึกอบรมความรู้ในสินค้าประกันชีวิตและให้การแนะนำให้เห็นประโยชน์ของการมีประกันชีวิตให้กับลูกค้า

2) **สัญชาติไทย** โดยแสดงหลักฐานด้วยบัตรประชาชน ที่แสดงสัญชาติไทย และเป็นเอกสารหลักฐานที่ยังคงมีผลบังคับใช้อยู่ นับตั้งแต่วันที่สมัครเป็นผู้ขายประกันชีวิต และยกระดับตำแหน่งเป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

3) **มีภูมิลำเนาในประเทศไทย** แสดงหลักฐานด้วยสำเนาทะเบียนบ้าน ประกอบกับขอรับตำแหน่งเพื่อแสดงตนว่าสามารถดำเนินงานนี้ในประเทศไทยได้

4) **มีฐานะการเงินมั่นคง** แสดงสำเนาที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ที่แสดงถึงความเป็นเจ้าของเพื่อค้ำประกันเรื่องความเสียหายทางการเงินได้

5) **บุคลิกที่ดี** ด้านบุคลิกภาพที่ดี เป็นส่วนที่สำคัญต่อความเป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตเป็นอย่างยิ่ง สร้างภาพพจน์และให้ความน่าเชื่อถือ พร้อมทั้งการได้รับการยอมรับบุคลิกภาพของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต คือ แต่งกายสุภาพ แสดงท่าทีที่เหมาะสม สุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ เป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลส่งเข้ารับการพิจารณา เพื่ออนุมัติให้เข้ารับตำแหน่งหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตด้วย ซึ่งหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต จะได้รับการสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่บริษัท ที่ดำเนินการส่งเรื่องขออนุมัติแต่งตั้งจากเจ้าหน้าที่ระดับสูงของบริษัทต่อไป มีบันทึกข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์และเขียนข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มของเจ้าหน้าที่ ที่ทำการสัมภาษณ์และส่งนำเสนอพิจารณาอนุมัติต่อไป

6) **มีคุณธรรม** ด้านคุณธรรมของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต จะถูกตรวจสอบจากประวัติการทำงานที่ผ่านมา ดูจากหลักฐานการยื่นร้องเรียนจากลูกค้าหรือผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิต ได้รับความเสียหายจากการกระทำหรือปฏิบัติงานของผู้ที่ขอเลื่อนตำแหน่งจากผู้ขายประกันชีวิต

ขึ้นเป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตทั้งที่ยื่นร้องเรียนกับบริษัท โดยตรงและยื่นร้องเรียนที่กรมการประกันภัย

7) มีสุขภาพแข็งแรง เพราะการมีสุขภาพแข็งแรง เป็นส่วนที่สนับสนุนให้ปฏิบัติงานได้นานและมีความคงทนต่อการทำงาน ได้มาก ด้านสุขภาพเป็นส่วนหนึ่ง ได้รับตำแหน่งเป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตทำงาน 2 ประการ คือปฏิบัติงานขายประกันชีวิต จัดให้มีการฝึกอบรม และให้ความช่วยเหลือผู้ขายประกันชีวิต

8) ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นให้บริษัทสามารถให้ความไว้วางใจกับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตได้ เพราะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตจะต้องทำหน้าที่ในการจัดหาผู้ขายประกันชีวิตเข้ามา และทำการพัฒนา ส่งเสริมผู้ขายประกันชีวิตให้ปฏิบัติงานในอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดีต่ออาชีพ

2. คุณลักษณะเฉพาะของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

คุณลักษณะเฉพาะของผู้ขายประกันชีวิต หมายถึง ลักษณะเด่นหรือลักษณะที่สำคัญที่ระบุถึงความเป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ได้แก่ ผลงานการขายประกันชีวิต ตำแหน่งหน้าที่ มีกรรมธรรม์ประกันชีวิตส่วนตัว และมีจำนวนผู้ขายประกันชีวิตตามที่บริษัทกำหนดไว้

1) ผลงานขายประกันชีวิต เป็นตัวเลขผลการทำงานที่เป็นคำบ่งชี้ของผู้อื่นยอมรับตำแหน่ง ที่ทำได้ในปีที่ผ่านมา มีจำนวนตัวเลขตามบริษัทกำหนดเอาไว้ ซึ่งตัวเลขผลงานคำบ่งชี้จะนำมาพิจารณาถึงความสามารถในด้านงานขายประกันชีวิตของผู้สมัคร มีประสบการณ์มากพอที่จะถ่ายทอดฝึกอบรมให้กับผู้ขายประกันชีวิตที่หาเข้ามาสู่อาชีพ

2) ตำแหน่งหน้าที่ ตำแหน่งหน้าการงานเดิม ก่อนที่เข้ามาเป็นผู้ขายประกันชีวิต ได้ถูกนำมาพิจารณาเพื่ออนุมัติตำแหน่งหัวหน้าประกันชีวิตด้วย เพราะเป็นพื้นฐานพิจารณาถึงความสามารถในการพัฒนาผู้ขายประกันชีวิตที่นำเข้าสู่บริษัท

3) มีกรรมธรรม์ประกันชีวิตส่วนตัว กรรมธรรม์ประกันชีวิตส่วนตัวของผู้เข้ารับตำแหน่งหัวหน้า จะต้องมีการประกันชีวิตส่วนตัวตามที่บริษัทกำหนด โดยทุนประกันชีวิตขั้นต่ำ 500,000 บาท เพื่อความมั่นคงในการดำเนินอาชีพและแสดงถึงการมีทรัพย์สินที่สะสม

4) มีจำนวนผู้ขายประกันชีวิตตามที่บริษัทกำหนด ซึ่งดำเนินการหาผู้ขายประกันชีวิตก่อนล่วงหน้า โดยที่บริษัทจะให้เวลาทดลองงานก่อนรับตำแหน่ง ซึ่งข้อกำหนดต้องมีจำนวนผู้ขายประกันชีวิตที่หาเข้ามาในบริษัทอย่างน้อย 5 คน เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มตำแหน่งและเป็นการสร้างทีมในการทำงานของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

โดยสรุป คุณลักษณะพื้นฐานของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต คือ คุณวุฒิทางการศึกษา สัญชาติไทย มีภูมิลำเนา มีหลักฐานการเงิน บุคลิกที่ดี มีคุณธรรม มีสุขภาพแข็งแรง และทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ คุณลักษณะเฉพาะของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต คือ มีผลการขายประกันชีวิต มีตำแหน่งหน้าที่ มีกรมธรรม์ประกันชีวิตส่วนตัว และมีจำนวนผู้ขายประกันชีวิตตามที่บริษัทกำหนด

บรรณานุกรม

SUPERVISOR SCHOOL 2536 บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลเอสจัวร์นส์จำกัด
QUEST 2540 บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลเอสจัวร์นส์จำกัด

แบบประเมินชิ้นงาน

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

แบบประเมินชิ้นงาน

(ประเมินสำหรับวิทยากร / ผู้รับการอบรม)

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

กลุ่มที่

คำชี้แจง โปรดประเมินชิ้นงานโดย กา เครื่องหมาย (/) ตามระดับประเมินของวิทยากร และผู้รับการอบรม

ดี ระดับคะแนนเป็น 3

ปานกลาง ระดับคะแนนเป็น 2

พอใช้ ระดับคะแนนเป็น 1

ลำดับ	หัวข้อประเมิน	ดี	ปานกลาง	พอใช้
		3	2	1
1	เนื้อหาสาระในแผ่นพับ			
	1.1 การนำเสนอเนื้อหาสาระในแผ่นพับครบถ้วน คือ (1) บทบาทของ ผู้ขายประกันชีวิต (2) หน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต และ (3) คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต			
	1.2 การนำเสนอเนื้อหาสาระในแผ่นพับขาด 1 หัวข้อเรื่อง			
	1.3 การนำเสนอเนื้อหาสาระในแผ่นพับขาด 2 หัวข้อเรื่อง			
2	การออกแบบแผ่นพับ			
	2.1 ออกแบบข้อความ และภาพน่าสนใจและสวยงาม			
	2.2 ออกแบบข้อความ และภาพน่าสนใจแต่ไม่สวยงาม			
	2.3 ออกแบบข้อความ และภาพไม่น่าสนใจและไม่สวยงาม			
3	การนำเสนอเนื้อหาสาระในแผ่นพับ			
	3.1 การนำเสนอเนื้อหาสาระในแผ่นพับหัวข้อเรื่องครบถ้วน			
	3.2 การนำเสนอเนื้อหาสาระในแผ่นพับหัวข้อเรื่องขาดบางส่วน			
	3.3. การนำเสนอเนื้อหาสาระในแผ่นพับหัวข้อเรื่องไม่ตรง			
รวม				

เกณฑ์การประเมิน

19 – 27 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ดี

ลงชื่อ _____ ผู้ประเมิน

10 - 18 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

()

1 - 9 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ พอใช้

วันที่ _____

แบบประเมินชิ้นงาน

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

- คำชี้แจง 1. แบบประเมินชิ้นงานนี้สำหรับวิทยากรใช้ประเมินชิ้นงานระหว่างการเผชิญ
ประสบการณ์ (การประเมินระหว่างฝึกอบรมด้วยผู้รับการอบรมประเมินด้วย)
2 วิทยากรประเมินชิ้นงานรายกลุ่มของผู้รับการอบรม ตามเกณฑ์การประเมินดังนี้

1. เนื้อหาสาระในแผ่นพับ

- | | |
|---|---------|
| 1.1 การนำเสนอเนื้อหาสาระในแผ่นพับครบถ้วน คือ (1) บทบาทของ
ผู้ขายประกันชีวิต (2) หน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต และ
(3) คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต | 3 คะแนน |
| 1.2 การนำเสนอเนื้อหาสาระในแผ่นพับขาด 1 หัวข้อเรื่อง | 2 คะแนน |
| 1.3 การนำเสนอเนื้อหาสาระในแผ่นพับขาด 2 หัวข้อเรื่อง | 1 คะแนน |

2. การออกแบบแผ่นพับ

- | | |
|--|---------|
| 2.1 ออกแบบข้อความ และภาพน่าสนใจและสวยงาม | 3 คะแนน |
| 2.2 ออกแบบข้อความ และภาพน่าสนใจแต่ไม่สวยงาม | 2 คะแนน |
| 2.3 ออกแบบข้อความ และภาพไม่น่าสนใจและไม่สวยงาม | 1 คะแนน |

3. การนำเสนอเนื้อหาในแผ่นพับ

- | | |
|---|---------|
| 3.1 การนำเสนอเนื้อหาในแผ่นพับหัวข้อเรื่องครบถ้วน | 3 คะแนน |
| 3.2 การนำเสนอเนื้อหาในแผ่นพับหัวข้อเรื่องขาดบางส่วน | 2 คะแนน |
| 3.3. การนำเสนอเนื้อหาในแผ่นพับหัวข้อเรื่องไม่ตรง | 1 คะแนน |

4. เนื้อหาสาระในโปสเตอร์

- | | |
|--|---------|
| 4.1 การนำเสนอเนื้อหาสาระในโปสเตอร์ครบถ้วน คือ (1) บทบาทของ
ผู้ขายประกันชีวิต (2) หน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต และ
(3) คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต | 3 คะแนน |
| 4.2 การนำเสนอเนื้อหาสาระในโปสเตอร์ขาด 1 หัวข้อเรื่อง | 2 คะแนน |
| 4.3 การนำเสนอเนื้อหาสาระในโปสเตอร์ขาด 2 หัวข้อเรื่อง | 1 คะแนน |

5. การออกแบบโปสเตอร์

- | | |
|--|---------|
| 5.1 ออกแบบข้อความ และภาพน่าสนใจและสวยงาม | 3 คะแนน |
| 5.2 ออกแบบข้อความ และภาพน่าสนใจแต่ไม่สวยงาม | 2 คะแนน |
| 5.3 ออกแบบข้อความ และภาพไม่น่าสนใจและไม่สวยงาม | 1 คะแนน |

6. การนำเสนอเนื้อหาในโปสเตอร์

- | | |
|--|---------|
| 6.1 การนำเสนอเนื้อหาในโปสเตอร์หัวข้อเรื่องครบถ้วน | 3 คะแนน |
| 6.2 การนำเสนอเนื้อหาในโปสเตอร์หัวข้อเรื่องขาดบางส่วน | 2 คะแนน |
| 6.3 การนำเสนอเนื้อหาในโปสเตอร์หัวข้อเรื่องไม่ตรง | 1 คะแนน |

แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

แบบสังเกตพฤติกรรม

(ประเมินสำหรับผู้รับการอบรม)

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดประเมินการทำงาน โดย กา เครื่องหมาย (/) ตามระดับประเมิน

ดี ระดับคะแนนเป็น 3

ปานกลาง ระดับคะแนนเป็น 2

พอใช้ ระดับคะแนนเป็น 1

กลุ่มที่

ชื่อ ผู้รับการอบรม	1 การมีส่วนร่วม ในการทำงาน	2 ความ รับผิดชอบ ในการ ทำงาน	3 การแสดง ความ คิดเห็น	4 การแก้ปัญหา ในการทำงาน	5 การยอมรับ คำแนะนำ และ ปรับปรุง
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
รวม					

เกณฑ์การประเมิน

51 - 75 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ดี

26 - 50 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

1- 25 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ พอใช้

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

วันที่/...../.....

แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในกลุ่ม

คำชี้แจง

1. แบบประเมินนี้สำหรับวิทยากรใช้ประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
2. วิทยากรสังเกตการทำงานรายกลุ่มของผู้รับการฝึกอบรม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนนการทำงานกลุ่มที่ตรงกับความเป็นจริง ตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการทำงาน

- | | | |
|-----------------------------------|---|-------|
| 1.1 สมาชิกให้ความร่วมมือ | 2 | คะแนน |
| 1.2 สมาชิกขาดความร่วมมือในบางด้าน | 1 | คะแนน |
| 1.3 สมาชิกขาดความร่วมมือทุกด้าน | 0 | คะแนน |

2. ความรับผิดชอบในการทำงาน

- | | | |
|--|---|-------|
| 2.1 สมาชิกรับผิดชอบงานทุกงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด | 2 | คะแนน |
| 2.2 สมาชิกรับผิดชอบงานเป็นบางครั้ง มีความตั้งใจในการทำงานไม่สม่ำเสมอแต่ทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด | 1 | คะแนน |
| 2.3 สมาชิกไม่รับผิดชอบในการทำงานและงานไม่เสร็จตามที่กำหนด | 0 | คะแนน |

3. การแสดงความคิดเห็น

- | | | |
|--|---|-------|
| 3.1 สมาชิกร่วมกันแสดงความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม | 2 | คะแนน |
| 3.2 สมาชิกร่วมกันแสดงความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม บางครั้ง | 1 | คะแนน |
| 3.3 สมาชิกไม่ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม | 0 | คะแนน |

4. การแก้ปัญหาในการทำงาน

- | | | |
|---|---|-------|
| 4.1 สมาชิกสามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ทุกปัญหา | 2 | คะแนน |
| 4.2 สมาชิกสามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้บางปัญหา | 1 | คะแนน |
| 4.3 สมาชิกไม่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ | 0 | คะแนน |

5. การยอมรับคำแนะนำและปรับปรุง

- | | | |
|--|---|-------|
| 5.1 สมาชิกรับคำแนะนำจากวิทยากร และนำมาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น | 2 | คะแนน |
| 5.2 สมาชิกรับคำแนะนำจากวิทยากรแต่ไม่ได้นำมาพัฒนางาน | 1 | คะแนน |
| 5.3 สมาชิกไม่ยอมรับคำแนะนำจากวิทยากร และไม่สามารถพัฒนางานได้ | 0 | คะแนน |

หน่วยประสบการณ์ที่ 2

การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

แบบเสนอหน่วยประสบการณ์

หน่วยประสบการณ์ที่	ประสบการณ์หลัก	ประสบการณ์รอง
2. การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต	2.1 การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต	2.1.1 การตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต
		2.1.2 การเขียนแผนการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต
	2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต	2.2.1 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง
		2.2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม

แบบเสนอภารกิจและงาน

หน่วยประสพการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์หลักที่ 2.1 การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์	ภารกิจ	งาน
2.1.1 การตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต	1. ศึกษาประมวลสาระ เรื่องการตั้งเป้าหมายในการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต	1.1 อ่านประมวลสาระ เรื่อง การตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต
		1.2 บันทึกสาระสำคัญการตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต
	2. ดำเนินการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต	2.1 กำหนดจำนวนเบี้ยประกันชีวิตรวมของกรมธรรม์ต่อปี
		2.2 กำหนดจำนวนลูกค้ำทั้งหมดที่ยังไม่ได้ซื้อประกันชีวิตต่อปี
		2.3 กำหนดจำนวนลูกค้ำทั้งหมดที่ยังไม่ได้ซื้อประกันชีวิต หาด้วย กรมธรรม์ที่ขายได้ต่อปี ได้จำนวนผู้ขายประกันชีวิตต่อปี
2.1.2 การเขียนแผนการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต	1. กำหนดแผนงานการหาผู้ขายประกันชีวิต	1.1 กำหนดวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยตรงและ โดยอ้อม
		1.2 กำหนดระยะเวลาการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต
		1.3 กำหนดผู้รับผิดชอบในการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต
	2. ปฏิบัติการเขียนแผนการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต	2.1 จัดหากระดาษที่ใช้ทำแผน
		2.2 ตีตารางส่วนที่เป็นหัวข้อ เขียนวัน เดือน พ.ศ กำหนดแผนการ
		2.3 กำหนดจำนวนลูกค้ำทั้งหมดที่ยังไม่ได้ซื้อประกันชีวิตต่อปี หาด้วย กรมธรรม์ที่ขายได้ต่อปี ได้จำนวนผู้ขายประกันชีวิตต่อปี

ประสพการณ์	ภารกิจ	งาน
	3. รายงานผล	3.1 เสนอผลงานการเขียนแผนการหาผู้ขาย ประกันชีวิต 3.2 สรุปผล 3.3 ทำแบบฝึกหัด

แบบเสนอภารกิจและงาน

หน่วยประสพการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์หลักที่ 2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์	ภารกิจ	งาน	
2.2.1 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง	1. ศึกษาเรื่อง การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง	1.1 อ่านประมวลสาระเรื่องการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยตรงด้วยการสังเกต	
		1.2 บันทึกสาระสำคัญ เรื่องการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยตรงด้วยการสังเกต	
	2. ดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง	2.1 ชมเทปภาพ เทคนิคการสัมภาษณ์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	2.2 กำหนดสิ่งที่สังเกต
			2.3 ดูตัวอย่างแบบสังเกตผู้ขายประกันชีวิต
			2.4 สร้างเครื่องมือในการสังเกต
			2.5 จัดพิมพ์แบบสังเกต
			2.6 กำหนดสถานที่จะไปสังเกต
			2.7 กำหนดผู้สังเกต
			2.8 ปฏิบัติการสังเกต
			2.9 บันทึกข้อมูลสังเกต
			2.10 สรุปการสังเกต
			3. ดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยผ่านผู้ขายประกันชีวิต
	3.3 เขียนสรุปการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต		
2.2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม	1. ศึกษาประมวลสาระเรื่อง การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม	1.1 อ่านประมวลสาระ เรื่องการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยอ้อม	
		1.2 บันทึกสาระสำคัญ เรื่องการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยอ้อม	

ประเภทการณ	ภารกิจ	งาน
	2. ดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยการหารายชื่อจากสมุดโทรศัพท์	2.1 กำหนดข้อมูลที่ค้นหาผู้ขายประกันชีวิตจากสมุดโทรศัพท์
		2.2 ค้นหารายชื่อผู้ขายประกันชีวิต
		2.3 จัดบันทึกข้อมูลที่ค้นหาผู้ขายประกันชีวิตที่ต้องการจากสมุดโทรศัพท์
		2.4 ปฏิบัติการติดต่อผู้ขายประกันชีวิตที่ได้รายชื่อจากสมุดโทรศัพท์
	3. เสนอผลงาน	3.1 นำเสนอผลงานการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต
		3.2 วิพากษ์
		3.3 สรุปผล
		3.4 ทำแบบฝึกหัด

แผนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

เวลา 3 ชั่วโมง

ประสบการณ์

ประสบการณ์หลัก

2.1 การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกัน
ชีวิต

2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์รอง

2.1.1 การตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต

2.1.2 การเขียนแผนการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต

2.2.1 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง

2.2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม

วัตถุประสงค์

1. หลังจากเผชิญประสบการณ์ “การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต และเขียนแผนการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
2. หลังจากเผชิญประสบการณ์ “การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง และการดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อมได้ถูกต้อง

บริบทและสถานการณ์

บริบท

การเผชิญประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต ผู้รับการอบรมประกอบกิจกรรมอย่างตามลำดับก่อนหลัง (1) การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต และ (2) การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยใช้เวลาประกอบกิจกรรม 3 ชั่วโมง ในการวางแผนและดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต ต้องเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ ดังนี้ กระดาษ และไม่บรรทัดในการอบรมดังกล่าว ใช้ห้องฝึกอบรมบริษัทเอไอเอ เป็นสถานที่เผชิญประสบการณ์

สถานการณ์

ผู้รับการอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต บริษัทพับบริคคอมปานี ได้รับมอบหมายจากวิทยากรของบริษัท ให้ผู้รับการอบรมจัดทำแผนการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต สร้างเครื่องมือ

ค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง และ โดยอ้อม โดยตรงด้วยการสังเกตและผู้ขายประกันชีวิต โดย
อ้อมจากสำนักงานจัดหางาน และสมุดโทรศัพท์

ขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์

ขั้นที่ 1 ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ โดยให้ผู้รับการอบรมทำแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์เป็นข้อสอบปรนัย 10 ข้อ

ขั้นที่ 2 ปฐมนิเทศก่อนเผชิญประสบการณ์ เป็นขั้นตอนชี้แจงวัตถุประสงค์ประสบการณ์ บริบท สถานการณ์ ขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์ (ภารกิจ / งาน) สื่อ และเครื่องมือการประเมิน

วัตถุประสงค์ในการเรียนรู้มีดังนี้ (1) ผู้รับการอบรมสามารถตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต และสามารถเขียนแผนการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง และ(2) ผู้รับการอบรมสามารถดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงและโดยอ้อมได้ถูกต้อง

ประสบการณ์ที่ 2 ผู้รับการอบรมต้องเผชิญ 2 ประสบการณ์ คือ (1) การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต และ(2) การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง และการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม

บริบทในการเผชิญประสบการณ์ คือ ห้องฝึกอบรมบริษัทเอไอเอ เวลาที่ใช้ 3 ชั่วโมง สิ่งที่ผู้ฝึกอบรมต้องเตรียม คือ กระดาษ และไม้บรรทัด

สถานการณ์ ผู้รับการอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทพิบบริคคอมปานี ได้รับมอบหมายจากวิทยากรของบริษัท ให้ผู้รับการอบรมจัดทำแผนการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต เครื่องมือ และค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง และการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม

ภารกิจ / งานในการเผชิญประสบการณ์ ครอบคลุมศึกษาการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต กำหนดแผนและเขียนแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต โดยตรงและโดยอ้อม และดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยตรงและโดยอ้อม

สื่อที่ใช้ ได้แก่ ประมวลสาระ มัลติมีเดีย สมุด โทรศัพท์ และเทปภาพ

การประเมิน จากการทำแบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์ งานกลุ่มชิ้นงาน ที่ได้จากการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง และโดยอ้อม คือ สร้างเครื่องมือ และปฏิบัติการค้นหาชิ้นงานที่ได้จากการดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง และโดยอ้อม คือ รายชื่อผู้ขายประกันชีวิต ที่ได้จากการสังเกต ผู้ขายประกันชีวิต สำนักงานจัดหางาน และ สมุดโทรศัพท์

ขั้นที่ 3 เฝ้าดูประสบการณ์ เป็นขั้นตอนผู้รับการอบรมเฝ้าดูประสบการณ์เพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต ในประสบการณ์ที่ผู้รับการอบรมต้องเฝ้าดู 2 ประสบการณ์ คือ (1) การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต และ(2) การดำเนินค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นที่ 4 รายงานความก้าวหน้า เมื่อผู้รับการอบรมได้เฝ้าดูประสบการณ์และทำภารกิจและงานในระยะหนึ่งแล้ว ผู้รับการอบรมต้องรายงานความก้าวหน้าจำนวน 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 รายงานภารกิจที่ 2 การตั้งเป้าหมายหาผู้ขายประกันชีวิต รายงานครั้งที่ 2 ประสบการณ์รองที่ 2.1.1ภารกิจที่ 1 ศึกษาการตั้งเป้าหมายในการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต รายงานครั้งที่ 2 ประสบการณ์รองที่ 2.1.2 ปฏิบัติการแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นที่ 5 รายงานผลการเฝ้าดูประสบการณ์ เมื่อผู้รับการอบรมได้เฝ้าดูประสบการณ์หลักและแต่ละประสบการณ์รองแล้ว ผู้รับการอบรมรายงานผลการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต และปฏิบัติการเขียนแผนการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นที่ 6 สรุปผลการเฝ้าดูประสบการณ์ สรุปขั้นตอนการเฝ้าดูประสบการณ์และชี้แนะแหล่งความรู้เพิ่ม

ขั้นที่ 7 ประเมินหลังเฝ้าดูประสบการณ์ ให้ผู้รับการอบรมทำแบบทดสอบหลังเฝ้าดูประสบการณ์ เป็นข้อสอบแบบปรนัย 10 ข้อ

สื่อและแหล่งประสบการณ์

สื่อเฝ้าดูประสบการณ์	แหล่งประสบการณ์
1. ประมวลสาระ 2. มัลติมีเดีย 3. เทปภาพ 4. สมุดโทรศัพท์	1. ห้องฝึกอบรมเอไอเอ 2. มุมวิชาการ

การประเมิน

1. จากแบบทดสอบก่อนและหลังเฝ้าดูประสบการณ์
2. จากการสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
3. จากชิ้นงาน ได้แก่ แผนการหาผู้ขายประกันชีวิต
4. จากแบบฝึกหัด

แผนเผชิญประสพการณ์

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสพการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์หลักที่ 2.1 การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที

วัตถุประสงค์

1. หลังจากเผชิญประสพการณ์ “การตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถกำหนดจำนวนผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง

2. หลังจากเผชิญประสพการณ์ “การเขียนแผนการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถกำหนดแผนการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง

ประสพการณ์และบริบท

ก. ประสพการณ์ที่คาดหวัง

เมื่อผู้รับการอบรมผ่านกระบวนการเผชิญประสพการณ์ นี้แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถการตั้งเป้าหมายจำนวน และกำหนดแผนการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต

ข. บริบทและสถานการณ์

บริบท

ผู้รับการอบรม ดำเนินการตั้งเป้าหมาย และเขียนแผนการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต โดยใช้เวลาประกอบกิจกรรม 1 ชั่วโมง 30 นาที ที่ห้องฝึกอบรมบริษัทเอไอเอ และมุมวิชาการ และจัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ ดังนี้ กระดาษ ดินสอ ยางลบ และไม้บรรทัด

สถานการณ์

ผู้รับการอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทพับบริคคอมปานี ได้รับมอบหมายจากวิทยากรให้ปฏิบัติการจัดเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต และเขียนแผนการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต โดยรูปแบบการเผชิญประสพการณ์เป็นกลุ่ม ให้ผู้รับการอบรม (1) ศึกษาข้อมูลจาก ประมวลสาระ (2) ปฏิบัติการเขียนแผนการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต และ (3) เสนอผลงานการเขียนแผนงาน

รายละเอียดของการเชิญประสบการณ์ที่ 2.1 การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริบท	สื่อแหล่งความรู้	สิ่งอำนวยความสะดวก	การประเมิน
2.1.1 การตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต	1. ศึกษาเรื่องการจัดเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต	1.1 อ่านประมวลสาระเรื่องการตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต 1.2 บันทึกสาระสำคัญการตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต	SDL SDL	การตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต	-ห้องอบรมของบริษัทเอไอเอ -มูลนิธิวิชาการ	ประมวลสาระเรื่องการตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต		
	2. ดำเนินการจัดเป้าหมายการหาผู้ขายประกันชีวิต	2.1 กำหนดจำนวนเป้าหมายรวมของกรมธรรม์ต่อปี 2.2 กำหนดจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ยังไม่ได้ซื้อประกันชีวิตต่อปี 2.3 กำหนดจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ยังไม่ได้ซื้อประกันชีวิตหารด้วยกรมธรรม์ที่ขายได้ต่อปี ได้จำนวนผู้ขายประกันชีวิตต่อปี	PDL PDL PDL		ห้องอบรมของบริษัทเอไอเอ			-ถึงกต พดติกรรม

ประสพการณ์	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริบท	สื่อแหล่งความรู้	สิ่งอำนวยความสะดวก	การประเมิน
2.1.2 การเขียนแผนการทำงาน จำนวนผู้ขาย ประกันชีวิต	1. กำหนดแผนงานการทำงาน จำนวนผู้ขายประกันชีวิต	1.1 กำหนดแผนงานการทำงาน จำนวนผู้ขายประกันชีวิต 1.2 กำหนดวิธีการค้นหา ผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง และโดยอ้อม 1.3 กำหนดระยะเวลาการ ค้นหาผู้ขายประกันชีวิต 1.4 กำหนดผู้รับผิดชอบ ในการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต	PDL PDL PDL PDL		-ห้องอบรมของ บริษัทเอไอเอ -มูลนิธิเอไอเอ			
	2. ปฏิบัติการเขียนแผนการทำงานจำนวนผู้ขายประกันชีวิต	2.1 จัดหากระดาษที่ใช้ทำแผนการทำงานผู้ขายประกันชีวิต 2.2 ตีตารางส่วนที่เป็นหัวข้อ เขียนวัน เดือน พ.ศ. กำหนดแผนการ	PDL PDL		-ห้องอบรมของ บริษัทเอไอเอ -มูลนิธิเอไอเอ และ อุปกรณ		กระดาษ ไม้บรรทัด กระดาษ	สังเกตการทำงานกลุ่ม

ประสพการณ์	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริบท	สื่อแหล่งความรู้	ปริมาณ ความสะดวก	การประเมิน
2.1.2 การเขียนแผนการทำงาน จำนวนผู้ขาย ประกันชีวิต		2.3 กำหนดจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ยังไม่ได้อ้างประกันชีวิตต่อปี หารด้วยกรมธรรม์ที่ขายได้ต่อปี ได้จำนวนผู้ขายประกันชีวิตต่อปี	PDL					สังเกตการทำงานกลุ่ม
	3. รายงานผล	3.1 เสนอผลงานการเขียนแผนงาน 3.2 สรุปผล 3.3 ทำแบบฝึกหัด	PDL PDL SDL		ห้องอบรมของบริษัทเอไอเอ		ไมโครโฟน	เสนอผลงาน แบบฝึกหัด

แผนกำกับประสบการณ์

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 2.1 การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

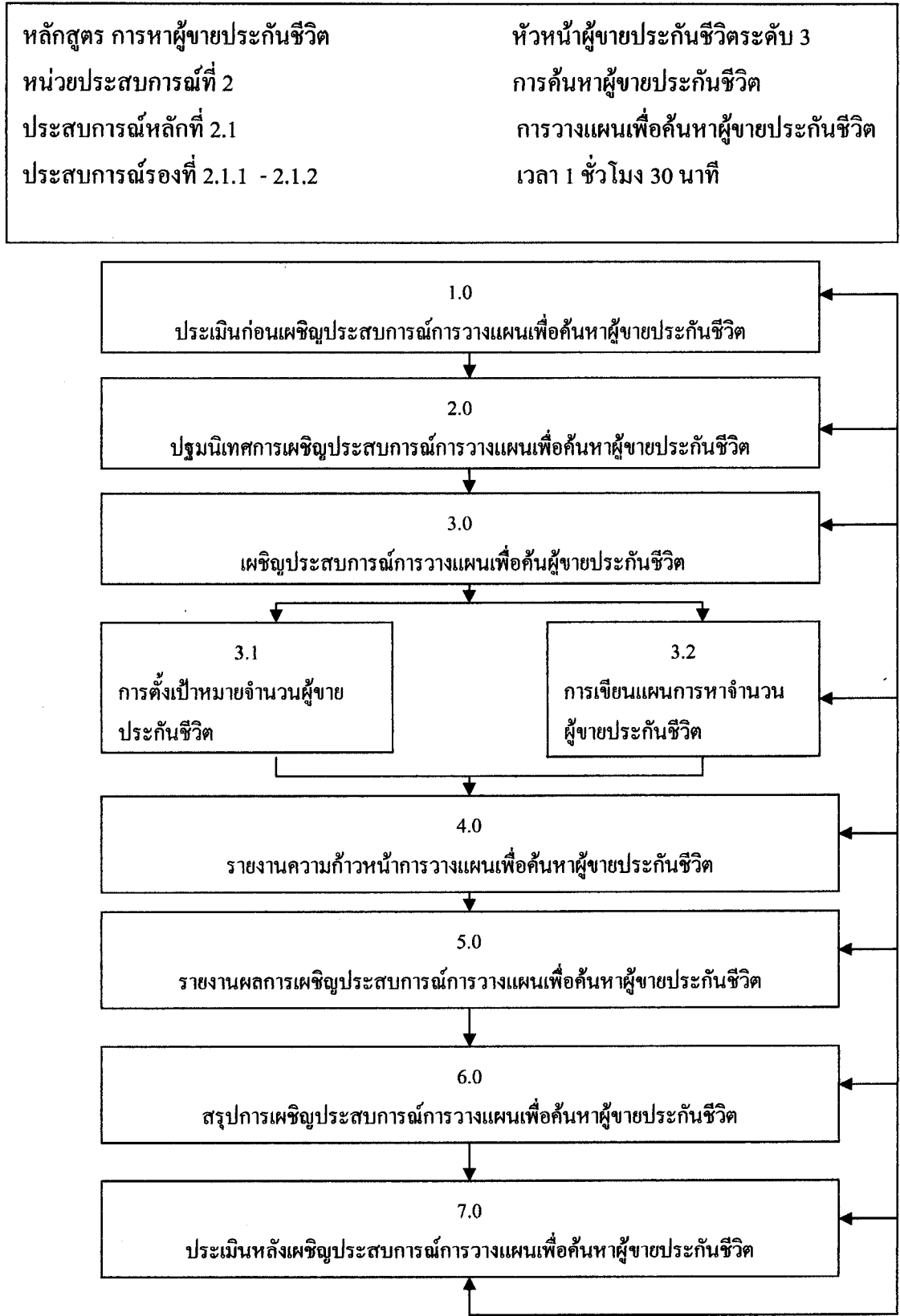
เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที

วิทยากร นางรุ่งทิพย์ อัญชลีบุญกุล

จำนวนผู้รับการอบรม SDL 20 PDL 5 TDL 1

ลำดับที่	กิจกรรม/ภารกิจ	สื่อ	สถานที่	เวลา (นาที)
1	ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ 1.1 ทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์	แบบทดสอบ	ห้องอบรม	10
2	ปฐมนิเทศประสบการณ์ 2.1 วัตถุประสงค์ 2.2 ประสบการณ์ 2.3 บริบท/สถานการณ์ 2.4 ภารกิจ /งาน 2.5 สื่อ/เครื่องมือ 2.6 การประเมิน	มัลติมีเดีย ” ” ” ” ” ”	ห้องอบรม ” ” ” ” ” ”	10
3	เผชิญประสบการณ์ 3.1 การตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกัน ชีวิต 3.2 การเขียนแผนการหาจำนวนผู้ขาย ประกันชีวิต	ประมวลสาระ - -	ห้องอบรม ” ”	55
4	รายงานความก้าวหน้า	-	ห้องอบรม	5
5	รายงานผลการเผชิญประสบการณ์	-	ห้องอบรม	5
6	สรุปการเผชิญประสบการณ์	-	ห้องอบรม	5
7	ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ 7.1 ทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์	-	-	-

เส้นทางการฝึกอบรม



แผนผลิตสื่อ

หลักสูตรเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ3

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 2.1-2.2

เวลา 6 นาที

ประเภทสื่อ **มัลติมีเดียปฐมนิเทศ** มีอยู่แล้ว ต้องผลิตใหม่

เรื่อง การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

วัตถุประสงค์

หลังจากผู้รับการอบรมมัลติมีเดีย เรื่อง “ปฐมนิเทศประสบการณ์หลักที่ 2.1 และ 2.2” แล้ว ผู้เข้ารับการอบรมสามารถระบุวัตถุประสงค์ของประสบการณ์หลักที่ 2.1 และ 2.2 บริบท / สถานการณ์ ภารกิจ / งาน สื่อที่ใช้ในการเผชิญประสบการณ์ และการประเมินได้ถูกต้อง

สรุปเนื้อหา

การเผชิญประสบการณ์ในหน่วยประสบการณ์ที่ 2 เรื่อง การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต แบ่งเป็น 2 ประสบการณ์หลัก ได้แก่ (1) ประสบการณ์หลักที่ 2.1 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถกำหนดตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต และวางแผนค้นหาผู้ขายประกันชีวิต ได้ และ (2) ประสบการณ์หลักที่ 2.2 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยตรง และโดยอ้อมได้ บริบท ได้แก่ ห้องฝึกอบรม มุมวิชาการ และมุมวัสดุและอุปกรณ์ สถานการณ์ในการเผชิญประสบการณ์ของผู้รับการฝึกอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ได้รับมอบหมายจากบริษัทให้ดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยตรง และโดยอ้อม ผู้รับการฝึกอบรมต้องเผชิญประสบการณ์ตามภารกิจ และงานที่กำหนดให้ สื่อที่ใช้ได้แก่ ประมวลสาระ มัลติมีเดีย เทปภาพ และสมุดโทรศัพท์ การประเมินจากแบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์ แบบสังเกตพฤติกรรม แบบฝึกหัด และงานที่กำหนดให้ทำ

แหล่ง / ที่มาของสื่อ

ขั้นตอนการผลิต

การผลิตมัลติมีเดีย มีขั้นตอนการผลิตครบคลุม (1) ขั้นวางแผน (2) ขั้นเตรียมการ (3) ขั้นดำเนินการ และ (4) ขั้นประเมิน

1. ขั้นวางแผน

1.1 วิเคราะห์ผู้รับการอบรม เป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตในด้านอายุ ความรู้ และทักษะความชำนาญ และระยะเวลาในการเป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

1.2 กำหนดวัตถุประสงค์ เป็นการคาดหวังผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับการอบรมในเชิงพฤติกรรมที่วัดได้ ประกอบด้วยเงื่อนไข พฤติกรรม และเกณฑ์

1.3 กำหนดเนื้อหาจากแผนเผชิญประสบการณ์นี้ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ประสบการณ์ บริบท สถานการณ์ ขั้นตอน การเผชิญประสบการณ์ (ภารกิจ / งาน) สื่อ และเครื่องมือประเมิน

2. ขั้นเตรียมการ

2.1 เตรียมบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์

2.2 เตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการผลิต ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพรีนเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ บันทึกเสียง และกล้องถ่ายภาพดิจิทัล

3. ขั้นดำเนินการ

3.1 เขียนคำบรรยายพร้อมทั้งกำหนดภาพและข้อความ

3.2 ถ่ายภาพประกอบคำบรรยาย

3.3 จัดทำข้อความเฉพาะประเด็นที่สำคัญตามข้อที่ 1.3

3.4 บันทึกเสียง

3.5 ผสมเสียงและภาพใช้เทคนิคการนำเสนอ

3.6 ตรวจสอบตัวสะกดของข้อความและความชัดเจนของภาพและเสียง

4. ขั้นประเมิน

เป็นการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีและสื่อสาร การศึกษา ในเรื่อง (1) ข้อความ ครอบคลุมขนาดของข้อความ รูปแบบของข้อความ สีที่ใช้กับสีของข้อความ และ (2) ภาพและเสียง ครอบคลุมความชัดเจนของภาพและเสียง ความสอดคล้องของภาพและเสียง และความต่อเนื่องของภาพและเสียง

5. ทรัพยากรที่ต้องการ

5.1 ค่าวัสดุอุปกรณ์ 100 บาท

5.2 บุคลากร 2 คน

5.3 อุปกรณ์การผลิตมีอยู่แล้ว ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพริ้นเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ บันทึกเสียง และกล้องถ่ายภาพดิจิทัล

แผนผลิตสื่อ

หลักสูตรเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ3

หน่วยประสงค์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสงค์หลักที่ 2.1-2.2

ประเภทสื่อ ประมวลสาระ มีอยู่แล้ว ต้องผลิตใหม่

เรื่อง การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

วัตถุประสงค์

1. หลังจากศึกษาเรื่อง “ ความหมายและความสำคัญของการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต ” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถบอกความหมายและความสำคัญของการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต ได้ถูกต้อง
2. หลังจากศึกษาเรื่อง “ แนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต ” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายแนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต ได้ถูกต้อง
3. หลังจากศึกษาเรื่อง “ แนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต ” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถคำนวณหาจำนวนเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต ได้ถูกต้อง
4. หลังจากศึกษาเรื่อง “ การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยตรงและโดยอ้อม ” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต ได้ถูกต้อง
- 5.

สรุปเนื้อหา

การตั้งเป้าหมายการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตเน้นการกำหนดจำนวนการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยใช้จำนวนกรรมธรรม์ที่คาดว่าจะขายได้ เป็นเกณฑ์ กำหนดจำนวนการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต มีความสำคัญต่อการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต (1) ตัวชี้วัดการสัญญาประกันชีวิต (2) การคาดการณ์รายได้ของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต และ (3) การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานการขายประกันชีวิต แนวทางการตั้งเป้าหมายในการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตคิดจากจำนวนเบี้ยประกันรวมของกรรมธรรม์ต่อปี หารด้วยจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ยังไม่ซื้อประกันชีวิตต่อปี

การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต แบ่งออกเป็นการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง และการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงมี 2 วิธี (1) การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงด้วยการสังเกต และ(2) การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงด้วยผู้ขายประกันชีวิต และการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อมมี 4 วิธี คือ (1) การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสังเกตผ่านสำนักงาน (2) การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยการโฆษณา (3) การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยการส่งจดหมาย และ และ (4) การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตจากสมุดโทรศัพท์

แหล่ง / ที่มาของสื่อ

เอกสารประกอบการอบรม : SUPERVISOR SCHOOL บริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล-แอสซัวร์ันส์จำกัด 2536

เอกสารประกอบการอบรม : QUEST บริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์ันส์จำกัด 2540

ขั้นตอนการผลิต

การผลิตประมวลสาระ มีขั้นตอนการผลิตครอบคลุม (1) ชั้นวางแผน (2) ชั้นเตรียมการ (3) ชั้นดำเนินการ และ (4) ชั้นประเมิน

1. ชั้นวางแผน

1.1 วิเคราะห์ผู้รับการอบรม เป็นผู้บริหารหน่วยขายประกันชีวิตในด้านอายุความรู้และทักษะความชำนาญในการขายประกันชีวิต

1.2 กำหนดวัตถุประสงค์ เป็นการคาดหวังผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับการอบรมในเชิงพฤติกรรมที่วัดได้ ประกอบด้วยเงื่อนไข พฤติกรรม และเกณฑ์

1.3 วิเคราะห์และกำหนดเนื้อหา โดยรวบรวมจากเอกสารประกอบการบรรยายที่เกี่ยวกับเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

2. ชั้นเตรียมการ

2.1 เตรียมบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่พิมพ์

2.2 เตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการผลิต ได้แก่ กระดาษ A4 เทปสติตติดสันหนังสือ ลวดเย็บกระดาษ เครื่องเย็บกระดาษ เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ และหมึกสี

3. ชั้นดำเนินการ

3.1 เขียนแผนผังแนวคิดในรูปแบบแผนภูมิ

3.2 เขียนแผนการฝึกอบรมประจำหัวเรื่อง ประกอบด้วยหัวเรื่อง แนวคิด และวัตถุประสงค์

3.3 เขียนเนื้อหาสาระ ประกอบด้วย กริณนำ เนื้อหาโดยเรียบเรียงจากคำราและ ประสบการณ์ และสรุป

3.4 ผลิตภาพประกอบและคำอธิบายภาพประกอบ

3.5 ตรวจสอบขนาด ความถูกต้องของตัวอักษร และวรรคตอน และความ ชัดเจนของภาพประกอบ

3.6 จัดพิมพ์และเข้าเล่ม

4. ชั้นประเมิน

ประเมินสี่จากการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิในด้านเนื้อหา คือ ความถูกต้อง เนื้อหา ความทันสมัยของเนื้อหา และภาษาที่ใช้ ในด้านภาพประกอบ คือ ความชัดเจนของ ภาพประกอบ ความสอดคล้องของภาพประกอบกับเนื้อหา และคำอธิบายในภาพประกอบ ผู้ผลิตจะ นำประมวลสาระไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหาและด้านเทคโนโลยีการศึกษาตรวจสอบเพื่อนำมา แก้ไขและปรับปรุง

5. ทรัพยากรที่ต้องใช้

1. งบประมาณ

ค่าวัสดุอุปกรณ์	500	บาท
-----------------	-----	-----

2. บุคลากรประกอบด้วย

ผู้จัดทำเล่ม	1	คน
--------------	---	----

3. อุปกรณ์การผลิตที่มีอยู่แล้ว ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และเครื่องถ่าย

เอกสาร

แผนเผชิญประสพการณ์

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสพการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์หลักที่ 2.2 การดำเนินค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที

วัตถุประสงค์

1. หลังจากเผชิญประสพการณ์ “การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงได้ถูกต้อง
2. หลังจากเผชิญประสพการณ์ “การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อมได้ถูกต้อง

ประสพการณ์และบริบท

ก. ประสพการณ์ที่คาดหวัง

เมื่อผู้รับการฝึกอบรมผ่านกระบวนการดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตแล้ว สามารถค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงและโดยอ้อม

ข. บริบทและสถานการณ์

บริบท

ผู้รับการอบรมดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงและโดยอ้อม ใช้เวลาประกอบกิจกรรม 1 ชั่วโมง 30 นาที ที่ห้องฝึกอบรมบริษัทเอไอเอ และสถานที่นอกห้องฝึกอบรม และจัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ ดังนี้ โทรศัพท์ กระดาษ ไม้บรรทัด ดินสอ และยางลบ

สถานการณ์

ผู้รับการอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทพับริคคอมปานี ได้รับมอบหมายจากวิทยากรให้ปฏิบัติค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยตรง และโดยอ้อมโดยการเผชิญสถานการณ์กลุ่ม ให้ผู้รับการอบรมดำเนินการ ดังนี้ (1) อ่านประมวลสาระ (2) ดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงด้วยการสังเกต และโดยผ่านผู้ขายประกันชีวิต และ (3) ดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยการหาจากรายชื่อสมุดโทรศัพท์ และ (4) เสนอผลงาน

สิ่งที่พึงระวังในการเผชิญประสพการณ์นี้

ในขณะที่ออกนอกสถานที่เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต ต้องระวังรถยนต์วิ่งผ่านอาจได้รับอันตรายได้

รายละเอียดของการเผชิญสถานการณ์ที่ 2.2 การดำเนินค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประเภทการ	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริบท	สื่อแหล่งความรู้	สิ่งอำนวยความสะดวก	การประเมิน
2.2.1 การ ดำเนินการ ค้นหาผู้ขาย ประกันชีวิต โดยตรง	1. ศึกษาเรื่องการค้นหาผู้ขาย ประกันชีวิตโดยตรง	1.1 อ่านประมวลสาระ เรื่องการค้นหาผู้ขาย ประกันชีวิตโดยตรงด้วย การสังเกต 1.2 จัดบันทึกสาระสำคัญ เรื่องการค้นหาผู้ขาย ประกันชีวิตโดยตรง	SDL SDL	การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยตรง	ห้องอบรมของ บริษัทเอไอเอ	ประมวลสาระ เรื่องการค้นหา ผู้ขายประกัน ชีวิตโดยตรง		
	2. ดำเนินการค้นหาผู้ขาย ประกันชีวิตโดยตรง	2.1 ทบทวนภาพเทคนิค การสัมภาษณ์เพื่อหาผู้ขาย ประกันชีวิต 2.2 กำหนดสิ่งที่สังเกต 2.3 ดูตัวอย่างแบบสังเกต ผู้ขายประกันชีวิต 2.4 สร้างเครื่องมือในการ สังเกต 2.5 จัดพิมพ์แบบสังเกต 2.6 กำหนดสถานที่จะไป สังเกต	SDL PDL PDL PDL PDL PDL		ห้องอบรมของ บริษัทเอไอเอ	เทพภาพ เรื่อง เทคนิคการ สัมภาษณ์เพื่อหา ผู้ขายประกัน ชีวิต	กระดาษ ดินสอ ไม้บรรทัด เครื่องพิมพ์ คอมพิวเตอร์	สังเกต พฤติกรรม

ประสบการณ์	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริบท	สื่อ/แหล่งความรู้	สิ่งอำนวยความสะดวก	การประเมิน
		2.7 กำหนดผู้สังเกต 2.8 ปฏิบัติการสังเกต 2.9 บันทึกข้อมูลสังเกต 2.10 สรุปการสังเกต	PDL PDL PDL PDL					
	3. ดำเนินการค้นหาผู้ขาย 3.1 กำหนดวิธีการค้นหา 3.2 ปฏิบัติการค้นหา 3.3 เขียนสรุปการค้นหา 3.4 เสนอผลงาน	3.1 กำหนดวิธีการค้นหา ผู้ขายประกันชีวิต 3.2 ปฏิบัติการค้นหา ผู้ขายประกันชีวิต 3.3 เขียนสรุปการค้นหา ผู้ขายประกันชีวิต 3.4 เสนอผลงาน	PDL PDL PDL PDL		ห้องอบรมของ บริษัทเอ ไอเอ	รายชื่อผู้ขาย ประกันชีวิต		สังเกตการ ทำงานกลุ่ม
	4. ศึกษาเรื่องการค้ากับผู้ขาย 4.1 นำเสนอผลงานการค้า 4.2 วิพากษ์ 4.3 สรุปผล	4.1 นำเสนอผลงานการค้า ค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยตรง 4.2 วิพากษ์ 4.3 สรุปผล	PDL PDL/ TDL PDL/ TDL					ผลงาน
2.2.2 การ ดำเนินการ ค้นหาผู้ขาย	1. ศึกษาเรื่องการค้ากับผู้ขาย 1.1 อ่านประมวลสาระ เรื่องการค้ากับผู้ขาย ประกันชีวิต โดยอ้อม 2.2.2 การ ดำเนินการ ค้นหาผู้ขาย	1.1 อ่านประมวลสาระ เรื่องการค้ากับผู้ขาย ประกันชีวิต โดยอ้อม	SDL	การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยอ้อม		ประมวลสาระ เรื่องการค้าค้นหา ผู้ขายประกัน -		

ประสบการณ์	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริบท	สื่อ/แหล่งความรู้	สิ่งอำนวยความสะดวก	การประเมิน
ประกันชีวิต โดยอัตโนมัติ	2. ดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยการหารายชื่อจากสมุดโทรศัพท์	1.2 จัดบันทึกสาระสำคัญเรื่องการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอัตโนมัติ	SDL			ชีวิต		
		2.1 กำหนดขั้นตอนการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตจากสมุดโทรศัพท์ 2.2 ค้นหารายชื่อผู้ขายประกันชีวิตจากสมุดโทรศัพท์ 2.3 จัดบันทึกข้อมูลการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตที่ต้องการจากสมุดโทรศัพท์ 2.4 ปฏิบัติการติดต่อผู้ขายประกันชีวิตที่ได้รับรายชื่อจากสมุดโทรศัพท์	PDL PDL PDL PDL			สมุดโทรศัพท์	โทรศัพท์	สังเกต พฤติกรรม

ประสบการณ์	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริบท	สื่อ/แหล่งความรู้	สิ่งอำนวยความสะดวก	การประเมิน
	3. เสนอผลงาน	3.1 นำเสนอผลงานการ ค้นหาผู้ขายประกันชีวิต 3.2 วิพากษ์ 3.3 สรุปผล 3.4 ทำแบบฝึกหัด	PDL TDL/ PDL TDL/ PDL SDL					ผลงาน แบบฝึกหัด

แผนกำกับประสบการณ์

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที

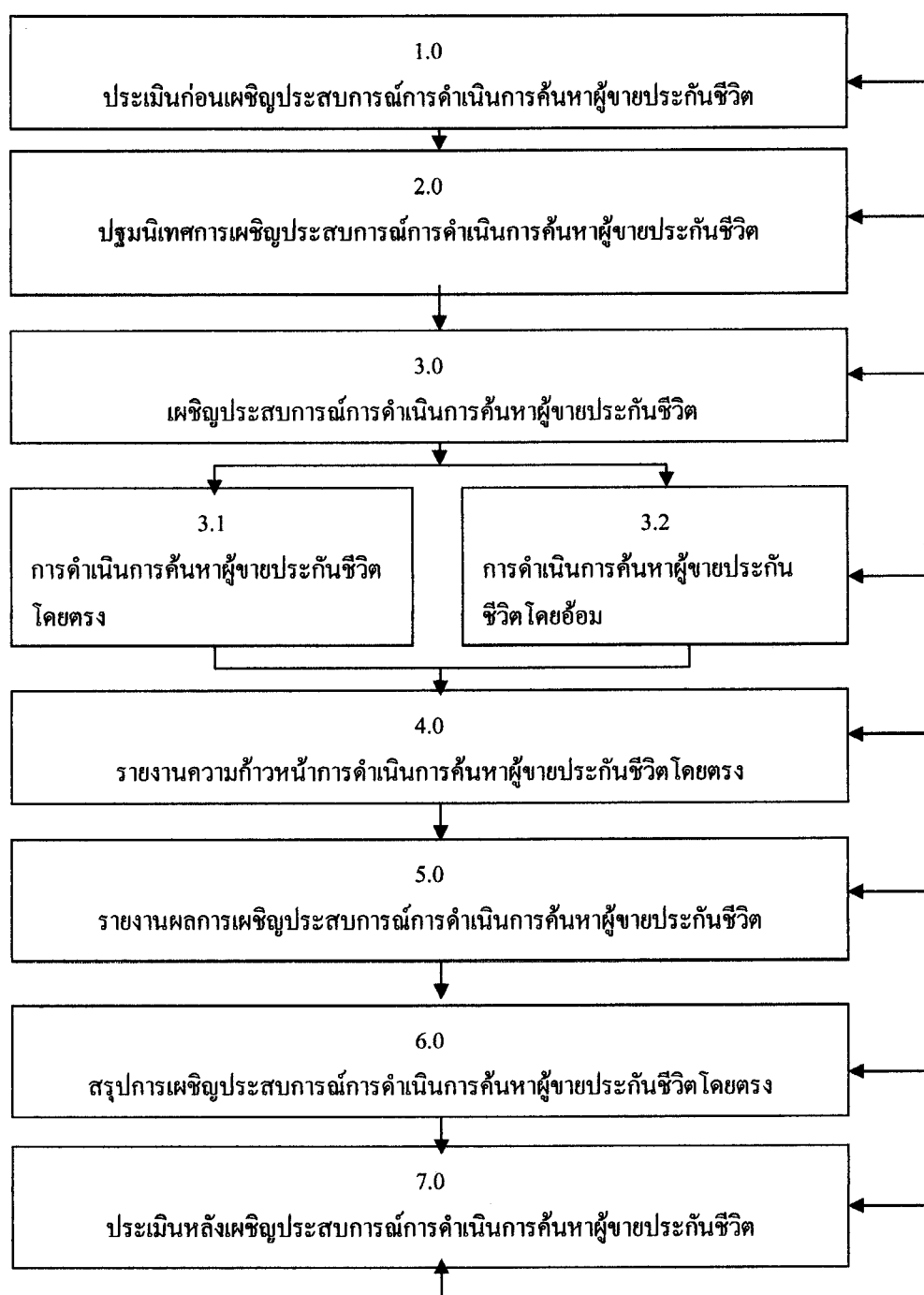
วิทยากร นางรุ่งทิพย์ อัญชลีบุญกุล

จำนวนผู้รับการอบรม SDL 20 PDL 5 TDL 1

ลำดับที่	กิจกรรม/ภารกิจ	สื่อ	สถานที่	เวลา (นาที)
1	ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ 1.1 ทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์		ห้องอบรม	-
2	ปฐมนิเทศประสบการณ์ 2.1 วัตถุประสงค์ 2.2 ประสบการณ์ 2.3 บริบท/สถานการณ์ 2.4 ภารกิจ / งาน 2.5 สื่อ/เครื่องมือ 2.6 การประเมิน	มัลติมีเดีย ” ” ” ” ” ”	ห้องอบรม ” ” ” ” ”	-
3	เผชิญประสบการณ์ 3.1 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง 3.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม	-ประมวลสาระ เรื่องการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงและโดยอ้อม -เทปภาพ เรื่อง เทคนิคการสัมภาษณ์ เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	ห้องอบรม ”	65
4	รายงานความก้าวหน้า	-	ห้องอบรม	5
5	รายงานผลการเผชิญประสบการณ์	-	ห้องอบรม	5
6	สรุปการเผชิญประสบการณ์	-	ห้องอบรม	5
7	ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ 7.1 ทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์	แบบทดสอบ	ห้องอบรม	10

เส้นทางการฝึกอบรม

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต หน่วยประสบการณ์ที่ 2 ประสบการณ์หลักที่ 2.2 ประสบการณ์รองที่ 2.2.1 - 2.2.2	หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต การดำเนินค้นหาผู้ขายประกันชีวิต เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที
--	---



แผนผลิตสื่อ

หลักสูตรเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ3

หน่วยประสบการณ์ที่ 2

การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 2.1-2.2

เวลา 9 นาที

ประเภทสื่อ เทปภาพ มีอยู่แล้ว ต้องผลิตใหม่

เรื่อง เทคนิคการสัมภาษณ์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

วัตถุประสงค์

หลังจากผู้รับการฝึกอบรมชมเทปภาพ เรื่อง “เทคนิคการสัมภาษณ์เพื่อหาผู้ขายประกัน-ชีวิต” แล้ว ผู้รับการฝึกอบรมสามารถอธิบายเทคนิคการสัมภาษณ์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง

สรุปเนื้อหา

การสัมภาษณ์ผู้ขายประกันชีวิต เป็นขั้นตอนสำคัญที่ทำให้ได้ผู้ขายประกันชีวิตที่เหมาะสมกับอาชีพ การสัมภาษณ์ผู้ขายประกันชีวิตดังกล่าว มีเทคนิค และเครื่องมือสัมภาษณ์ และสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลทำให้มองเห็นถึงบุคลิกลักษณะของผู้ถูกสัมภาษณ์ ทำทาง คำพูด รวมไปถึงทัศนคติ ความต้องการ และเป้าหมายของผู้ถูกสัมภาษณ์ เทคนิคในการสัมภาษณ์ต้องมีการเตรียมตัวก่อนสัมภาษณ์ เตรียมสถานที่ เตรียมตัวเตรียมใจ เตรียมอุปกรณ์ เตรียมคำถาม และเตรียมข้อสังเกต เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต และเทคนิคการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต คือ การนัดหมายว่าเป็นคนอย่างไร เรื่องมารยาทใส่สังคัม การตรงต่อเวลานัดหมาย หลังจากพูดคุย นอกเหนือจากสัมภาษณ์ประวัติของผู้ขายประกันชีวิตแล้ว สัมภาษณ์ประวัติครอบครัว ฐานะ การศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ประวัติครอบครัว บุคลิกภาพ สัมภาษณ์หาข้อมูลเรื่องความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ฐานตลาดและการเงิน และประเมินการสัมภาษณ์และสังเกตเพื่อให้ได้ผู้ขายประกันชีวิตที่เหมาะสมกับอาชีพ

แหล่ง / ที่มาของสื่อ

ขั้นตอนการผลิต

การผลิตเทปภาพ มีขั้นตอนการผลิตครอบคลุม (1) ขั้นวางแผน (2) ขั้นเตรียมการ (3) ขั้นดำเนินการ และ (4) ขั้นประเมิน

1. ขั้นวางแผน

1.1 วิเคราะห์ผู้รับการอบรม เป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ในด้านอายุ ความรู้ และทักษะความชำนาญ เกี่ยวกับการเป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

1.2 กำหนดวัตถุประสงค์ประสงค์ เป็นการวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ครอบคลุมพฤติกรรม เกณฑ์ และเงื่อนไข

1.3 กำหนดหัวข้อเรื่องที่จะนำเสนอในเทปภาพมี 1 หัวเรื่อง คือ เทคนิคการสัมภาษณ์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

2. ขั้นเตรียมการ

2.1 เตรียมบุคลากร ได้แก่ ผู้ดำเนินรายการ เจ้าหน้าที่ถ่ายทำ และเจ้าหน้าที่

2.2 เตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการผลิต ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพรีนเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ เครื่องบันทึกเสียง และกล้องถ่ายภาพดิจิทัล

3. ขั้นดำเนินการ

3.1 กำหนดรูปแบบรายการ

3.2 เขียนแผนผังรายการ

3.3 เขียนบทเทปภาพ

3.4 ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง

3.5 บันทึกนอกสถานที่

3.6 ลำดับภาพ

3.7 ผสมเสียง

3.8 ตรวจสอบความชัดเจนของภาพ และเสียง

4. ขั้นประเมิน

ประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา ส่วนที่เกี่ยวกับความถูกต้องของเนื้อหา ความทันสมัยของเนื้อหา และการเรียงลำดับของเนื้อหา ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ประเมินในด้านภาพและเสียง ครอบคลุมความชัดเจนภาพ ความสัมพันธ์ของภาพกับเสียง ความคมชัดของเสียง การออกเสียง และอักขรวิธีของผู้ดำเนินรายการ

5. ทรัพยากรที่ต้องการ

5.1 ค่าวัสดุอุปกรณ์ 2,000 บาท

5.2 บุคลากรประกอบด้วย

5.2.1 ผู้ดำเนินรายการ 1 คน

5.2.2 วิทยากร 1 คน


5.2.3 ผู้บันทึกเสียง 1 คน

5.2.4 เจ้าหน้าที่ถ่ายภาพและตัดต่อ 2 คน

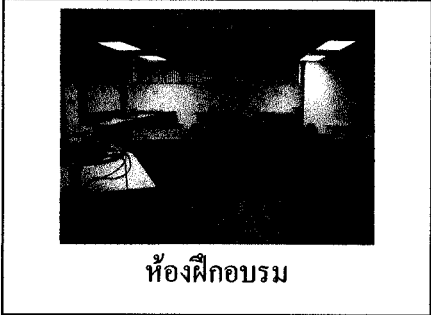


บทมัลติมีเดียปฐมนิเทศ


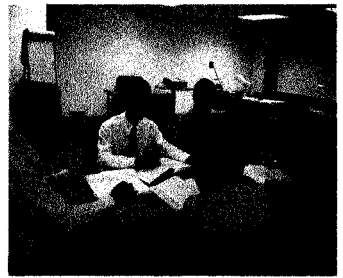


หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

เวลา 6 นาที


ลำดับ	ภาพ	เสียง
1	<p style="text-align: center;">FI พื้นสีน้ำเงิน อักษรขาว</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>มัลติมีเดีย ปฐมนิเทศ ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 5px;"> <p>หลักสูตร การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต</p> </div>	<p style="text-align: center;">FI คนตรีประจำรายการ</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">FO</p>
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;"> <p>หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;"> <p>ประสบการณ์หลักที่ 2.1 การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกัน ชีวิต</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ประสบการณ์หลักที่ 2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกัน ชีวิต</p> </div>	<p>ก่อนที่ผู้รับการอบรมจะเข้าสู่การเผชิญประสบการณ์ ในหน่วยประสบการณ์ที่ 2 มีคำแนะนำผู้รับการอบรมดังนี้</p> <p>ประสบการณ์หลักที่ผู้รับการอบรมต้องเผชิญมี 2 ประสบการณ์ คือ ประสบการณ์หลักที่ 2.1การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต และ ประสบการณ์หลักที่ 2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขาย ประกันชีวิต</p>
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;"> <p>หน่วยประสบการณ์หลักที่ 2.1</p> </div> <p style="text-align: center;">ประสบการณ์รอง</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;"> <p>2.1.1 การตั้งเป้า หมายจำนวน ผู้ขายระดับชีวิต</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;"> <p>2.1.2 การเขียน แผนการหาผู้ขาย ประกันชีวิต</p> </div> </div>	<p>หน่วยประสบการณ์หลักที่ 2.1 แบ่งเป็น 2 ประสบการณ์รอง 2.1.1 การตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขาย ประกันชีวิต และ 2.1.2 การเขียนแผนการหาผู้ขาย ประกันชีวิต</p>

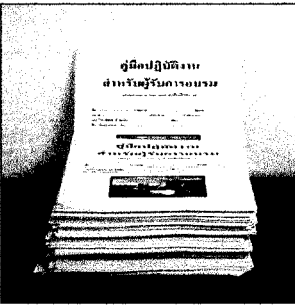
ลำดับ	ภาพ	เสียง		
3	<div data-bbox="311 383 719 456" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">หน่วยประสบการณ์หลักที่ 2.2</div> <div data-bbox="422 495 603 528" style="text-align: center;">ประสบการณ์รอง</div> <table border="1" data-bbox="311 551 719 734" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px; text-align: center;">2.2.1 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">2.2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม</td> </tr> </table>	2.2.1 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง	2.2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม	<p>หน่วยประสบการณ์หลักที่ 2.2 แบ่งเป็น 2 ประสบการณ์รอง 2.2.1 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง และ 2.2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม</p>
2.2.1 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง	2.2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม			
4	<div data-bbox="288 779 743 925" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> วัตถุประสงค์ ประสบการณ์ที่ 2.1 </div> <div data-bbox="288 969 743 1211" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> วัตถุประสงค์ 1. กำหนดจำนวนผู้ขายประกันชีวิต </div> <div data-bbox="288 1256 743 1500" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> วัตถุประสงค์ 2. กำหนดแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต </div> <div data-bbox="288 1545 743 1691" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> วัตถุประสงค์ ประสบการณ์ที่ 2.2 </div> <div data-bbox="288 1736 743 1980" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> วัตถุประสงค์ 1. อธิบายวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง </div>	<p>วัตถุประสงค์การเผชิญประสบการณ์ของประสบการณ์ที่ 2.1 มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หลังจากเผชิญประสบการณ์ การตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิตแล้ว ผู้รับการอบรมสามารถกำหนดจำนวนผู้ขายประกันชีวิตได้ 2. หลังจากเผชิญประสบการณ์ การเขียนแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตแล้ว ผู้รับการอบรมสามารถกำหนดแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตได้ <p>วัตถุประสงค์การเผชิญประสบการณ์ของประสบการณ์ที่ 2.2 มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หลังจากเผชิญประสบการณ์ การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงแล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงได้ 		

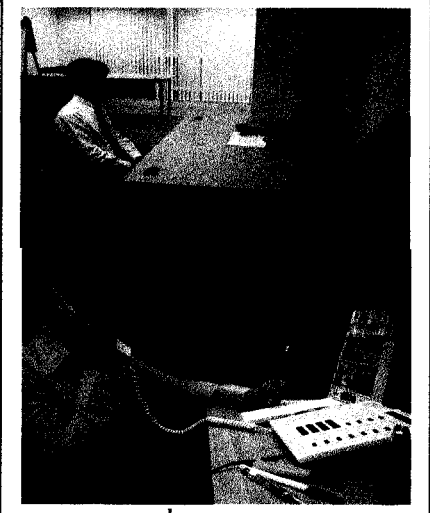
ลำดับ	ภาพ	เสียง
4	<p style="text-align: center;">วัตถุประสงค์</p> <p>2. อธิบายวิธีการค้นหาผู้ชายประกันชีวิตโดยอ้อม</p>	<p>2. หลังจากเผชิญประสบการณ์ การดำเนินการค้นหาผู้ชายประกันชีวิตโดยอ้อมแล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายวิธีการค้นหาผู้ชายประกันชีวิตโดยอ้อมได้</p>
5	<p style="text-align: center;">บริบท และ สถานการณ์</p> <div style="text-align: center;">  <p>ห้องฝึกอบรม</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>มุมมองวิชาการ</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>มุมมองศุอุปกรณ์</p> </div>	<p>บริบทและสถานการณ์ บริบทในการเผชิญประสบการณ์ได้แก่</p> <p>ห้องฝึกอบรม</p> <p>มุมมองวิชาการ</p> <p>มุมมองศุอุปกรณ์</p>

ลำดับ	ภาพ	เสียง
6	<div data-bbox="363 353 769 719">  <p data-bbox="501 680 632 712">สถานการณ์</p> </div> <div data-bbox="363 734 769 943"> <p data-bbox="501 757 632 788">ภารกิจ / งาน</p> <p data-bbox="437 808 695 840">ภารกิจ คือ กิจกรรมใหญ่</p> <p data-bbox="453 860 679 891">งาน คือ กิจกรรมย่อย</p> </div> <div data-bbox="363 965 769 1256">  </div> <div data-bbox="363 1279 769 1570">  </div> <div data-bbox="363 1581 769 1883">  </div>	<p data-bbox="826 412 1366 607">สถานการณ์ในการเผชิญประสบการณ์ของผู้รับการอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตได้รับมอบหมายจากบริษัท ให้ดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง</p> <p data-bbox="826 734 1390 929">ภารกิจและงาน ภารกิจ คือ กิจกรรมใหญ่ งาน คือกิจกรรมย่อยจากกิจกรรมใหญ่ ผู้รับการอบรมต้องเผชิญประสบการณ์ตามที่กำหนด ให้ผู้รับการอบรมต้องปฏิบัติตามคู่มือเผชิญประสบการณ์ ดังนี้</p> <ol data-bbox="826 1115 1331 1749" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="826 1115 1331 1205">1. ศึกษาสาระสำคัญเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง <li data-bbox="826 1384 1206 1415">2 ปฏิบัติการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต <li data-bbox="826 1720 1018 1751">3. นำเสนอผลงาน

ลำดับ	ภาพ	เสียง
7	 <p data-bbox="507 689 639 728">สถานการณ์</p>   	<p data-bbox="821 362 1378 562">สถานการณ์ ในการเผชิญประสบการณ์ของผู้รับการอบรม ในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ได้รับมอบหมายจากบริษัทให้ดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยอ้อม</p> <p data-bbox="821 792 1378 887">1. ศึกษาสาระสำคัญเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม</p> <p data-bbox="821 1285 1206 1323">2 ปฏิบัติการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต</p> <p data-bbox="821 1671 1015 1709">3. นำเสนอผลงาน</p>

ลำดับ	ภาพ	เสียง
8	<div data-bbox="357 371 788 734" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  ประมวลสาระ </div> <div data-bbox="357 757 788 1097" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> มัลติมีเดีย ปฐมเทศ ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ </div> <div data-bbox="357 1120 788 1482" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  เทปภาพ </div> <div data-bbox="357 1505 788 1868" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  สมุดโทรศัพท์ </div>	<p data-bbox="826 349 1251 398">สื่อที่ใช้ในการเผชิญประสบการณ์ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="868 416 1062 452">1. ประมวลสาระ <li data-bbox="868 904 1018 940">2. มัลติมีเดีย <li data-bbox="868 1285 1002 1321">3. เทปภาพ <li data-bbox="868 1666 1062 1702">4. สมุดโทรศัพท์


ลำดับ	ภาพ	เสียง																																			
	 <p>คู่มือเผชิญประสบการณ์</p>	<p>5. คู่มือเผชิญประสบการณ์</p>																																			
<p>9</p>	<div data-bbox="422 757 726 1064"> <p>แบบทดสอบมาตรฐานเชิงปฏิบัติตามภาพข้อ ๕</p> <p>ชื่อ..... นามสกุล.....</p> <p>เลขประจำตัวประชาชน.....</p> <p>ตำแหน่ง.....</p> <p>วัตถุประสงค์ 1. เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรม 2. เพื่อประเมินความรู้ที่ได้รับจากการอบรม</p> <p>ข้อควรระวัง 1. ห้ามลอกเลียนแบบคำตอบ 2. ห้ามทุจริต</p> <p>1. ผลได้ใจ ความหมายที่ถูกต้องของคำว่า "คู่มือปฏิบัติ" คือ ก. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ข. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ค. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ง. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค</p> <p>2. ผลได้ใจ ความหมายที่ถูกต้องของคำว่า "คู่มือปฏิบัติ" คือ ก. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ข. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ค. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ง. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค</p> <p>3. ผลได้ใจ ความหมายที่ถูกต้องของคำว่า "คู่มือปฏิบัติ" คือ ก. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ข. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ค. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ง. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค</p> <p>4. ผลได้ใจ ความหมายที่ถูกต้องของคำว่า "คู่มือปฏิบัติ" คือ ก. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ข. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ค. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ง. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค</p> <p>แบบทดสอบ</p> </div> <div data-bbox="422 1131 726 1444"> <p>แบบสังเกตพฤติกรรม</p> <p>ชื่อ..... นามสกุล.....</p> <p>เลขประจำตัวประชาชน.....</p> <p>ตำแหน่ง.....</p> <p>วัตถุประสงค์ 1. เพื่อสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน 2. เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรม</p> <p>ข้อควรระวัง 1. ห้ามลอกเลียนแบบคำตอบ 2. ห้ามทุจริต</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ข้อ</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>แบบสังเกตพฤติกรรม</p> </div> <div data-bbox="422 1534 726 1848"> <p>แบบฝึกหัด</p> <p>ชื่อ..... นามสกุล.....</p> <p>เลขประจำตัวประชาชน.....</p> <p>ตำแหน่ง.....</p> <p>วัตถุประสงค์ 1. เพื่อฝึกทักษะการแก้ปัญหา 2. เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรม</p> <p>ข้อควรระวัง 1. ห้ามลอกเลียนแบบคำตอบ 2. ห้ามทุจริต</p> <p>1. ผลได้ใจ ความหมายที่ถูกต้องของคำว่า "คู่มือปฏิบัติ" คือ ก. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ข. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ค. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ง. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค</p> <p>2. ผลได้ใจ ความหมายที่ถูกต้องของคำว่า "คู่มือปฏิบัติ" คือ ก. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ข. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ค. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ง. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค</p> <p>3. ผลได้ใจ ความหมายที่ถูกต้องของคำว่า "คู่มือปฏิบัติ" คือ ก. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ข. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ค. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ง. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค</p> <p>4. ผลได้ใจ ความหมายที่ถูกต้องของคำว่า "คู่มือปฏิบัติ" คือ ก. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ข. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ค. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค ง. คู่มือสำหรับช่างเทคนิค</p> <p>แบบฝึกหัด</p> </div>	ข้อ	1	2	3	4	5	1.						2.						3.						4.						5.					
ข้อ	1	2	3	4	5																																
1.																																					
2.																																					
3.																																					
4.																																					
5.																																					

ลำดับ	ภาพ	เสียง
	 <p data-bbox="467 902 678 936">งานที่กำหนดให้ทำ</p>	<p data-bbox="818 421 1385 566">งานที่กำหนดให้ทำ ได้แก่การเตรียมค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง และโดยอ้อม ต่อไปนี้ขอให้ผู้รับการอบรมเข้าสู่การเผชิญประสบการณ์ได้แล้วค่ะ</p>
10	<p data-bbox="403 1104 671 1182">รุ่งทิพย์ อัญชสีนุกูล บท / ควบคุมการผลิต</p>	<p data-bbox="970 981 1230 1014">FI คนตรีประจำรายการ</p> <p data-bbox="1058 1025 1082 1361">↓</p> <p data-bbox="1058 1373 1106 1406">FO</p>

บทเทปภาพ

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต
 ประสบการณ์หลักที่ 2.1 การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต
 ประสบการณ์หลักที่ 2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

เวลา 9 นาที

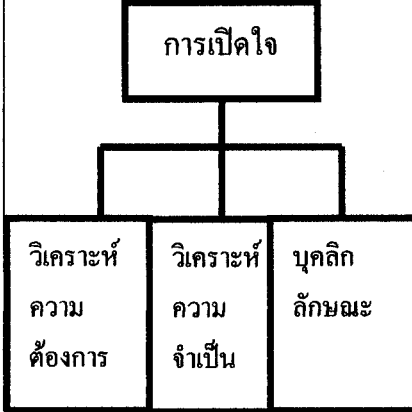
ลำดับ	แหล่งภาพ	ภาพ	เสียง
1	VTR CG ₁ CG ₂ CG ₃	<p style="text-align: center;">FI ไตเติ้ลรายการ พิน้ำเงิน อักษรเหลือง</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> เทปภาพ ประกอบการอบรม </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> เรื่อง เทคนิคการสัมภาษณ์เพื่อหา ผู้ขายประกันชีวิต </div>	<p style="text-align: center;">FI คนตรีประจำรายการ</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">FO คนตรีประจำรายการ</p>
2	VTR S/I	<p style="text-align: center;">MS ผู้ดำเนินรายการ</p> <p style="text-align: center;">รุ่งทิพย์ อัญชลีบุญกุล</p>	<p>ผู้ดำเนินรายการ</p> <p>การสัมภาษณ์ผู้ขายประกันชีวิต เป็นขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้ได้ผู้ขายประกันชีวิตที่เหมาะสมกับอาชีพ การสัมภาษณ์ผู้ขายประกันชีวิตดังกล่าว มีวิธีการอย่างไร วันนี้จะมีหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์และมีความชำนาญในการสัมภาษณ์มาพูดให้เราฟัง คือ</p>

ลำดับ	แหล่งภาพ	ภาพ	เสียง
2			คุณธัญญนันท์ แก้วพรหม ตำแหน่งผู้จัดการหน่วยเพชรทองคำ 11
3	VTR S/I	MS วิทยากร	วิทยากร การสัมภาษณ์เป็นวิธีการหนึ่ง ที่ทำให้สามารถคัดเลือกคนที่เหมาะสมกับงานได้ เพราะจากการที่เราได้สนทนาโต้ตอบซึ่งกันและกัน ทำให้ผู้สัมภาษณ์ได้มองเห็นถึงบุคลิกลักษณะของผู้ถูกสัมภาษณ์ นอกเหนือจากคุณลักษณะแล้ว ก็จะมีภาษาท่าทางคำพูดที่ใช้ รวมไปถึงทัศนคติ ความต้องการ และเป้าหมายของคนๆนั้น
		ธัญญนันท์ แก้วพรหม	
	CG 4	การเตรียมตัวก่อนสัมภาษณ์ <ul style="list-style-type: none"> ● สถานที่ ● เตรียมตัวเตรียมใจ ● เตรียมอุปกรณ์ ● เตรียมคำถาม 	ในเรื่องของการเตรียมตัว ก่อนสัมภาษณ์ มีการเตรียม 4 ส่วน อย่างแรกคือ เรื่องของสถานที่ นอกจากการเตรียมเรื่องสถานที่แล้ว ก็จะต้องเตรียมตัวเรา เตรียมใจ เตรียมอุปกรณ์ที่ใช้และก็เตรียมคำถาม
		MS ออฟฟิศของผู้ถูกสัมภาษณ์	ในส่วนของการเตรียมสถานที่ สถานที่ที่ใช้อาจจะมียู่ 3 ส่วน อย่างแรก ออฟฟิศของผู้ถูกสัมภาษณ์
	MS ออฟฟิศของผู้สัมภาษณ์	อย่างที่สอง คือ ออฟฟิศของผู้สัมภาษณ์	
	MS ศูนย์การค้า	และอีกส่วนหนึ่งก็คือ ที่อื่นๆ เช่น ศูนย์การค้า	

ลำดับ	แหล่งภาพ	ภาพ	เสียง
		MS ร้านอาหาร	หรือ เช่น ร้านอาหาร
		MS สวนสาธารณะ	หรือตามสวนสาธารณะ
		MS วิทยากร	โดยส่วนใหญ่แล้ว เราจะใช้ออฟฟิศของผู้สัมภาษณ์ เป็นออฟฟิศในการสัมภาษณ์ อย่างไรก็ตามการคำนึงถึง
	CG 5	สถานที่สัมภาษณ์ <ul style="list-style-type: none"> ● มุมที่สงบไม่มีเสียงรบกวน ● สะอาดสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ● แสงไฟพอดี ● บรรยากาศเป็นกันเอง 	ในเรื่องสถานที่ จะมีอยู่ 4 เรื่อง ก็คือ จัดมุมที่สงบ ไม่มีเสียงรบกวน มีความสะอาด สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย แสงไฟพอดี ไม่มีคนเดินไป จนมีความรู้สึกอึดอัดหรือกลัวๆ บรรยากาศน่า่วงนอน หรือสว่างจ้าจนเกินไป และบรรยากาศควรเป็นกันเอง
		MS วิทยากร	วิทยากร ข้อนี้สำคัญมาก เพราะจะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกผ่อนคลาย อยากให้ข้อมูล และมีความเป็นกันเอง
		MS ผู้สัมภาษณ์ กำลังสัมภาษณ์ผู้ขายประกันชีวิต	จากการเตรียมสถานที่แล้ว ก็เตรียมตัวเรา ตัวผู้สัมภาษณ์เอง ก็จะต้องมีความพร้อม ก่อนที่จะสัมภาษณ์ เตรียมตัวเตรียมใจเรา ให้พร้อม บุคลิกลักษณะ ท่าทาง และที่คำพูดที่ใช้ และรวมไปถึงการแต่งกาย จะเป็นสิ่งแรกที่ถูกผู้สัมภาษณ์เห็น

ลำดับ	แหล่งภาพ	ภาพ	เสียง
		MS วิทยากร	วิทยากร แล้วเกิดความประทับใจ หรือไม่ ประทับใจจากเตรียมตัวเรา ให้ใจเราพร้อม
		MS แบบสอบถาม และ แบบทดสอบสัมภาษณ์	ในการสัมภาษณ์ เราจะมีอุปกรณ์ต่างๆ ช่วย
	CG 6	เครื่องมือ ● แบบสอบถาม ● แบบทดสอบ	อย่างเช่น แบบสอบถาม แบบทดสอบ ต่างๆ ที่สุดแล้ว
		MS ผู้สัมภาษณ์ นั่งเขียนคำถาม ที่ถาม	ก็คือการเตรียมคำถาม จุดนี้จะเป็น ความสำคัญมาก ในเรื่องการสัมภาษณ์ เพราะเตรียมคำถามจะทำให้เราเข้าใจถึงผู้ ที่ถูกสัมภาษณ์ได้ดี
	CG 7	คำถามปลายเปิด “คุณคิดว่างานขายประกันชีวิต เป็นอย่างไร”	คำถามที่ใช้จะเป็นคำถามปลายเปิด ที่ ครอบคลุมถึงทัศนคติและความรู้สึกต่างๆ ของผู้ถูกสัมภาษณ์ ประเด็นที่ควรจะถาม อย่างเช่น
	CG 8	ข้อคำถามที่สอบถาม ● ประวัติส่วนตัว ● ประวัติครอบครัว ● ประวัติการศึกษา	ประเด็นในเรื่องของประวัติส่วนตัว ประวัติครอบครัว ประวัติการศึกษา
	CG 9	ข้อคำถามที่สอบถาม ● ประวัติการทำงาน ● ประสบการณ์การทำงาน ● ทัศนคติ	ประวัติการทำงาน ประสบการณ์การ ทำงาน ทัศนคติเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน

ลำดับ	แหล่งภาพ	ภาพ	เสียง
		MS วิทยากร	<p>วิทยากร</p> <p>ความมีมนุษยสัมพันธ์ เป้าหมายในการดำเนินชีวิต การใช้เวลา การบริหารเวลา และสิ่งที่สำคัญที่ขาดไม่ได้ อย่าลืมถามถึงทัศนคติต่อการประกันชีวิต ทัศนคติต่อธุรกิจประกันชีวิต และทัศนคติต่อผู้ขายประกันชีวิต นอกเหนือจากการเตรียมเรื่องตัวเตรียมสถานที่เตรียมตัวเรา เตรียมอุปกรณ์ เตรียมคำถามต่างๆ เราก็คงจะไปถึงข้อที่ 3 คือ ในเรื่องของขั้นตอนการสัมภาษณ์หาข้อมูล</p>
	CG 10	<p>ขั้นตอนการสัมภาษณ์</p> <p>เหมือนกับ</p> <p>ขั้นตอนการขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การเปิดใจค้นหาข้อมูล ● การสร้างปัญหา ● การหาวิธีแก้ปัญหาคารขาย ● การปิดการขาย 	<p>ขั้นเตรียมการสัมภาษณ์หาข้อมูล ขั้นตอนในการสัมภาษณ์หาข้อมูลนี้ ไม่ได้แตกต่างไปจากการขาย ง่ายๆเลยก็คือเริ่มตั้งแต่การเปิดใจค้นหาข้อมูล การสร้างปัญหา การหาวิธีแก้ปัญหาคารขายและการปิดการขาย</p>
		MS วิทยากร	<p>วิทยากร</p> <p>ขั้นตอนในเรื่องของการเปิดใจนั้นสำคัญมาก</p>

ลำดับ	แหล่งภาพ	ภาพ	เสียง
	CG 11	 <pre> graph TD A[การเปิดใจ] --> B[วิเคราะห์ความต้องการ] A --> C[วิเคราะห์ความจำเป็น] A --> D[บุคลิกลักษณะ] </pre>	<p>การเปิดใจจะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เปิดเผยตนเอง เขาได้ผ่อนคลายทำให้เขาบอกทุกอย่างเป็นตัวเขาที่จะทำให้เราสามารถวิเคราะห์ความต้องการ วิเคราะห์ความจำเป็นและบุคลิกลักษณะว่าคนๆนี้มีบุคลิกลักษณะตรงสเปคที่เราต้องการหรือไม่</p>
	CG 12	<p>เทคนิคการสัมภาษณ์ข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> *1. การฟัง * 2. รอคำตอบที่สมบูรณ์ *3. วางตัวเป็นกลาง *4. ควบคุมการสัมภาษณ์ *5. จดบันทึก 	<p>MS วิทยากร</p> <p>วิทยากร</p> <p>ลำดับต่อไปก็เป็นวิธีการสัมภาษณ์หาข้อมูล การสัมภาษณ์หาข้อมูลอาจจะใช้ได้ในเรื่องการสนทนาได้ตอบซึ่งกันและกัน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเรามักจะใช้ข้อนี้กัน ต่อมาก็ถึงการใช้คำถามในแบบสอบถามหรือแบบทดสอบ เป็นแบบทดสอบทัศนคติ ความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน หรือความต้องการงานในอนาคต เหล่านี้เป็นต้น เทคนิคในการสัมภาษณ์หาข้อมูล เทคนิคข้อแรก</p> <p>ที่สำคัญมากก็คือการฟัง ส่วนใหญ่แล้วบางครั้งเรามักจะไม่ฟังผู้ถูกสัมภาษณ์เรามักจะพูดเสียเอง หรือสรุปเสียเอง ข้อที่ 2 ก็คือว่าต้องรอคำตอบที่สมบูรณ์ในการป้อนคำถามแต่ครั้งเราจะต้อง</p>

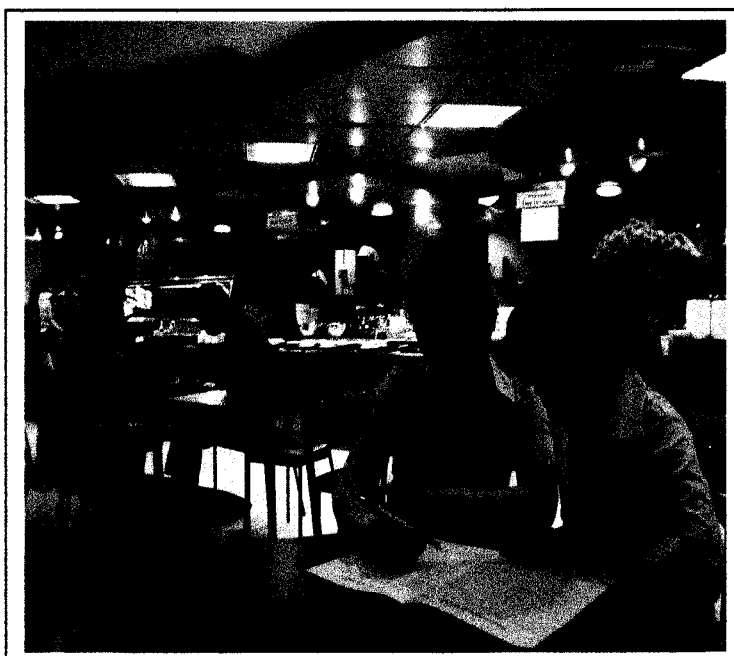
ลำดับ	แหล่งภาพ	ภาพ	เสียง
			<p>ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดให้จบ และไม่สรุป จากความรู้สึกของเรา ข้อที่ 3 คือวางตัว เป็นกลาง ไม่ตัดสินผู้ถูกสัมภาษณ์โดยไม่มีเป็นธรรม ข้อที่ 4 จะต้องควบคุมการ สัมภาษณ์ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ที่สำคัญที่สุด ก็คิดว่าจะต้องควบคุมเวลา ด้วย ในข้อสุดท้ายเทคนิคการสัมภาษณ์ ที่ควรจะมีและไม่ควรมี ก็คือการจด บันทึกลงเนื่องจากแต่ละคนจะมีความ แตกต่างกัน บางครั้งเราอาจจะไม่สามารถ จดจำรายละเอียดต่างๆ</p>
	CG 13	<p>เครื่องมือ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● แบบสัมภาษณ์ ● แบบทดสอบ 	<p>เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์หา ข้อมูล ก็จะมีทั้งแบบสัมภาษณ์และ แบบทดสอบ ในช่วงที่เราใช้แบบ สัมภาษณ์ หรือแบบทดสอบนั้น เราก็ต้อง เลือกใช้ให้เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของเรา</p>
		MS วิทยาการ	<p>วิทยาการ</p> <p>การสัมภาษณ์ สัมภาษณ์เพื่อคัดคนให้ เหมาะสมกับงาน ดังนั้นเราต้องพยายาม ค้นหาคุณลักษณะของผู้ชายประกัน ตามสเปคที่เราต้องการ อย่าลืมนะคะ เรา ไม่ได้สัมภาษณ์เพื่อรับ เราสัมภาษณ์เพื่อ คัด ต้องหลีกเลี่ยงการใช้คำถามนำ และก็ ควรใช้คำถามปลายเปิดที่จะได้ทราบถึง ความรู้สึก ทศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ และ ต้องไม่ลืมว่าการสัมภาษณ์อาจไม่ได้ทำ เพียงครั้งเดียว ควรกำหนด วัตถุประสงค์</p>

ลำดับ	แหล่งภาพ	ภาพ	เสียง
4			ในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งให้ชัดเจน แล้วใช้วิธีการให้เหมาะสมในแต่ละครั้ง คิดว่าการสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ดีวิธีหนึ่งในการคัดเลือกคนของเรา และขอให้โชคกับการสัมภาษณ์
	VTR	MS ผู้ดำเนินรายการ	ผู้ดำเนินรายการ การสัมภาษณ์ผู้ชายประกันชีวิต เป็นโอกาสที่ทำให้เราได้มีการคัดเลือกผู้ชายประกันชีวิตที่เหมาะสมกับอาชีพ ดังนั้นในการเข้าจะมีการสัมภาษณ์ ต้องเตรียมคำถามที่จะใช้สัมภาษณ์เป็นอย่างดี และในระหว่างการสัมภาษณ์นั้นควรมีการสังเกตท่าทางและบุคลิกของผู้สัมภาษณ์ เพื่อประกอบการพิจารณา
5	VTR CG 14	FI เครดิตท้ายรายการ ขอขอบคุณ ทีมถ่ายทำ	FI คนตรีประจำรายการ ↓ FO
	CG 15	รุ่งทิพย์ อัญชลินกุล บทเทพภาพ / ควบคุมการผลิตรายการ	

ประมวลสาระ

หน่วยที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ผู้เขียน รุ่งทิพย์ อัญชิตินุกูล



คำนำ

ประมวลสาระ หน่วยที่ 2 เรื่องการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต ประกอบด้วยเนื้อหาที่ให้ความรู้ในการตั้งเป้าหมายหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต และการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ซึ่งผู้อ่านจะทราบถึงวิธีการตั้งเป้าหมาย และวิธีการคำนวณจำนวนผู้ขายประกันชีวิตที่หน่วยงานผู้ขายประกันชีวิตจะต้องค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าประมวลสาระ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิตนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการฝึกอบรมต่อไป

รุ่งทิพย์ อัญชิตินุกูล

ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำชี้แจง	1
แผนผังแนวคิด	2
แผนการฝึกอบรมประจำหัวหน่วย	3
หน่วยที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต	
เรื่องที่ 2.1 การตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต	4 - 6
2.1.1 ความหมายและความสำคัญของการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต	
2.1.2 แนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต	
เรื่องที่ 2.2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต	7 - 11
2.2.1 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง	
2.2.2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม	
บรรณานุกรม	12

คำชี้แจง

1. ส่วนประกอบของประมวลสาระ

ในการศึกษาประมวลสาระ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต ประกอบด้วย แผนผังแนวคิด แผนการฝึกอบรมประจำหัวเรื่อง และเนื้อหาสาระ

1.1 แผนผังแนวคิด เป็นส่วนที่แสดงถึงขอบข่ายแนวคิดของเนื้อหาสาระ

1.2 แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย ประกอบด้วย หน่วย หัวเรื่อง แนวคิด วัตถุประสงค์

1) หน่วย หรือบทเรียน ประกอบด้วย ชื่อหน่วย และชื่อเรื่องของหน่วย

2) หัวเรื่อง เป็นการกำหนดเรื่องย่อยของเนื้อหาที่มีความต่อเนื่องกัน ได้แก่ การตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต และการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

3) แนวคิด เป็นการนำคำสำคัญหรือคำหลักที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระในแต่ละหัวเรื่อง เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมได้เข้าใจเรื่องสั้น ๆ อย่างชัดเจน

4) วัตถุประสงค์ เป็นการกำหนดจุดมุ่งหมายการฝึกอบรม โดยมุ่งที่ผลของการกระทำหรือพฤติกรรมของผู้รับการฝึกอบรม ภายใต้เงื่อนไขพฤติกรรม และเกณฑ์ที่กำหนดไว้

1.3 เนื้อหาสาระ

เนื้อหาสาระในแต่ละหัวเรื่อง ประกอบด้วย (1) การเกริ่นนำ เป็นการนำเข้าสู่เรื่อง

(2) รายละเอียดของเนื้อหาในหัวข้อย่อยของแต่ละหัวเรื่อง และ(3) สรุปเนื้อหาสาระ

2. วิธีการใช้ประมวลสาระ

ขั้นตอนการใช้ประมวลสาระมีดังนี้

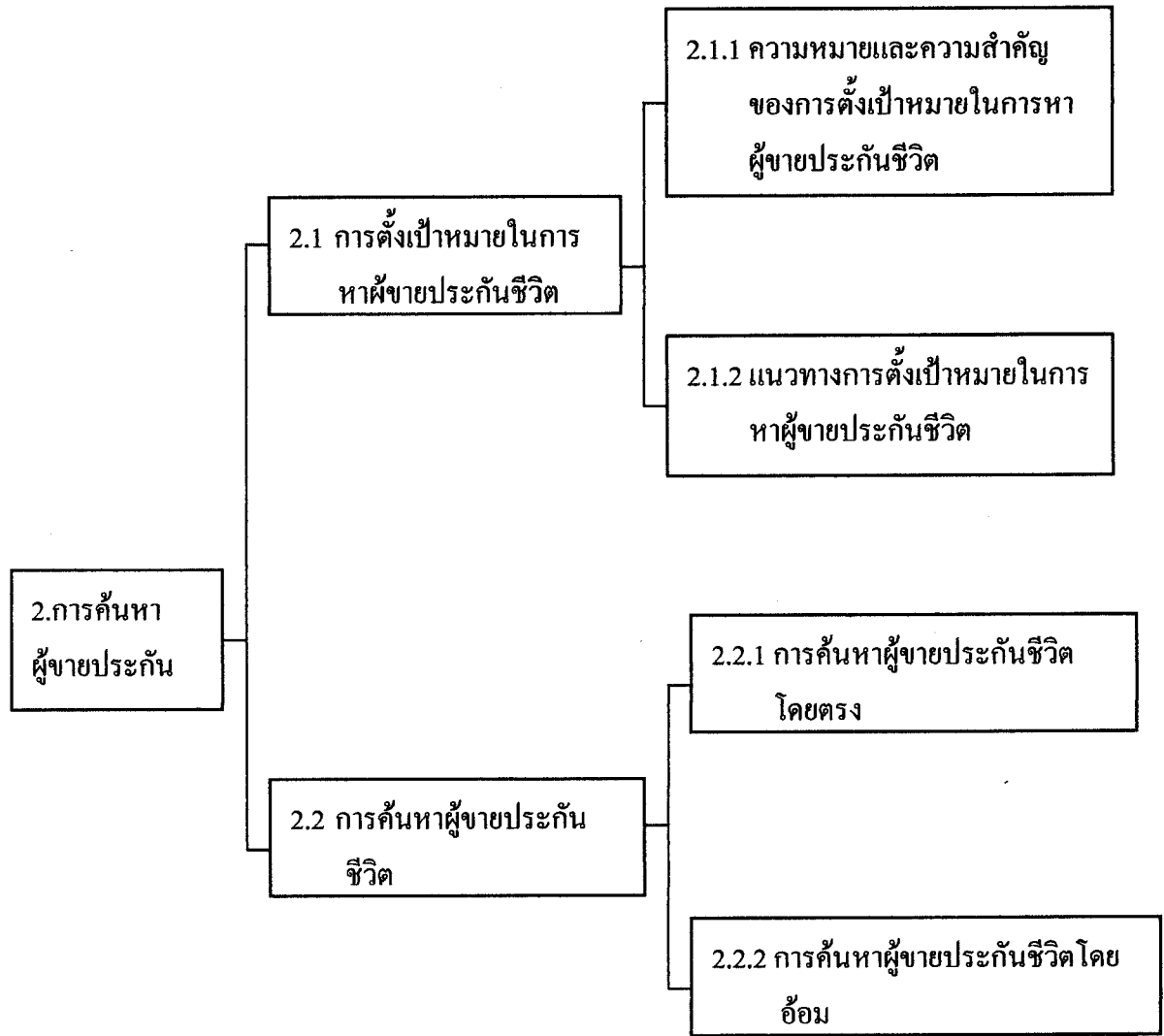
1) ศึกษาแผนผังแนวคิด

2) อ่านแผนการฝึกอบรมประจำหน่วย

3) อ่านเนื้อหาสาระ

นอกจากนี้ ผู้รับการฝึกอบรมสามารถศึกษาค้นคว้าในเนื้อหาสาระแต่ละหัวเรื่องได้หลายครั้งจนกว่าจะเข้าใจ หรือศึกษาไปพร้อมกับการฝึกปฏิบัติจริง โดยมีสื่อประกอบคือ เทปภาพเรื่อง เทคนิคการสัมภาษณ์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต เป็นเครื่องมือช่วยให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แผนผังแนวคิด



แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย

โปรดอ่านแผนการฝึกอบรมตอนที่ 2.1 การตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต หัวเรื่อง แนวคิด และวัตถุประสงค์แล้ว จึงศึกษารายละเอียดของ หัวเรื่องที่ 2.1.1 -2.1.2

หัวเรื่อง

- 2.1.1 ความหมายและความสำคัญของการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต
- 2.1.2 แนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต

แนวคิด

1. การตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต เป็นการกำหนดจำนวนการหาผู้ขายประกันชีวิต โดยใช้จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต ที่คาดว่าจะขายได้เป็นเกณฑ์กำหนดในการหาผู้ขายประกันชีวิต มีความสำคัญเป็นตัวชี้วัดการทำสัญญาประกันชีวิต การคาดการณ์รายได้ของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานการขายประกันชีวิต
2. แนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต คิดจากจำนวนเบี้ยประกันรวมของกรมธรรม์ต่อปีหารด้วยจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ยังไม่ซื้อประกันชีวิตต่อปี

วัตถุประสงค์

1. หลังจากศึกษาประมวลสาระ เรื่อง “ความหมายและความสำคัญของการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถบอกความหมายและความสำคัญของการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
2. หลังจากศึกษาประมวลสาระ เรื่อง “แนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายแนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
3. หลังจากศึกษาประมวลสาระ เรื่อง “แนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถคำนวณหาแนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง

เรื่องที่ 2.1.1 ความหมายและความสำคัญของการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต

ในเรื่องที่แล้วได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต และคุณลักษณะของหัวหน้าและผู้ขายประกันชีวิต ที่จะช่วยทำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีชื่อเสียง และมีผลกำไรจากการดำเนินงาน ซึ่งผู้ขายประกันชีวิตเริ่มงานด้วยการรับมอบหมายบทบาท และทำหน้าที่ชักชวนให้บุคคลที่มีความสามารถทำประกันชีวิตได้ทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท มีความสำคัญครอบคลุมการเพิ่มจำนวนผู้ถือกรมธรรม์ การเพิ่มเบี้ยประกันชีวิตให้กับบริษัทและเพิ่มรายได้กับหน่วยงานที่หาผู้ขายประกัน และบทบาทของผู้ขายประกันชีวิต คือ ทำให้ธุรกิจประกันชีวิต มีชื่อเสียงมีกำไร ทำให้สาธารณชนได้ทราบถึงประโยชน์ของการประกัน เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำการประกันชีวิตให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเข้าใจถึงประโยชน์ของสินค้า รักษาจรรยาบรรณ รักษาประโยชน์ให้การช่วยเหลือลูกค้าและดำเนินการขายถูกต้อง ส่วนหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต ครอบคลุมความรู้ความชำนาญในการประกันชีวิต รักษาชื่อเสียงและรักษาความเสถียรภัยให้กับบริษัท มีหน้าที่ชักชวน ออกเยี่ยมเยียน แสวงหาลูกค้า ติดตามรับเรื่องร้องเรียน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ คุณลักษณะของหัวหน้าและผู้ขายประกันชีวิต ครอบคลุมคุณลักษณะพื้นฐานและคุณลักษณะเฉพาะ

1. ความหมายของการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต

การตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต หมายถึง การกำหนดจำนวนหาผู้ขายประกันชีวิต โดยใช้จำนวนกรมธรรม์ที่คาดว่าจะขายเป็นเกณฑ์ที่กำหนดจำนวนการหาผู้ขายประกันชีวิต

2. ความสำคัญของการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต

การตั้งเป้าหมายมีความสำคัญต่อการหาผู้ขายประกันชีวิต (1) ตัวชี้วัดการทำสัญญาประกันชีวิต (2) การคาดการณ์รายได้ของหัวหน้าขายประกันชีวิต และ(3) การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานขายประกันชีวิต

2.1 ตัวชี้วัดการทำสัญญาประกันชีวิต คือ อัตราส่วนของจำนวนผลงานขายได้ต่อผู้ขายประกันชีวิตหนึ่งคน จากอัตราส่วนที่เกิดขึ้นจากความสามารถในทักษะการขายของผู้ขายประกัน ในขั้นตอนของการเข้าพบและสามารถทำให้ลูกค้าเซ็นสัญญาทำประกันชีวิต

2.2 การคาดการณ์รายได้ของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ความสำคัญของการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต ช่วยให้หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตสามารถคาดการณ์รายได้

จากผลประโยชน์ที่บริษัทกำหนดให้ในการหาผู้ขายประกันชีวิตตามจำนวนคนและตามผลงานขายได้จากผู้ขายประกันชีวิต

2.3 การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานหาผู้ขายประกันชีวิต เมื่อหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ไม่สามารถหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิตได้ตามจำนวนที่คำนวณ และตามเวลาทำงานที่มีอยู่ในแต่ละปี จะช่วยทำให้หัวหน้าผู้ขายประกัน ได้ทราบว่า จะต้องมีการปรับปรุงการดำเนินงานหาผู้ขายประกันชีวิต

โดยสรุป การตั้งเป้าหมายการหาผู้ขายประกันชีวิต เน้นการกำหนดจำนวนการหาผู้ขายประกันชีวิต โดยใช้จำนวนกรรมธรรม์ที่คาดว่าจะขายเป็นเกณฑ์ กำหนดจำนวนการหาผู้ขายประกันชีวิต มีความสำคัญต่อการหาผู้ขายประกันชีวิต (1) ตัวชี้วัดการทำสัญญาประกันชีวิต (2) การคาดการณ์รายได้ของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต และ (3) การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานการหาผู้ขายประกันชีวิต

โปรดอ่านหัวเรื่องที่ 2.1.2 แนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต

เรื่องที่ 2.1.2 แนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต

เมื่อหัวหน้าขายประกันชีวิต ได้ตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิตแล้ว ก่อนดำเนินการ กำหนดจำนวนเบี้ยประกันรวมของกรรมธรรม์ทั้งปี หาดด้วย จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ยังไม่ได้ซื้อประกันชีวิต

1. ขั้นตอนการคำนวณหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต

การกำหนดจำนวนผู้ขายประกันชีวิต มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดจำนวนเบี้ยประกันรวมของกรรมธรรม์ต่อปี เป็นการกำหนดว่า หนึ่งกรรมธรรม์จะต้องจ่ายเบี้ยประกัน เช่น 20,000 บาทต่อปี และกำหนดว่าจะต้องได้เงินจากกรรมธรรม์รวมเป็นเงินทั้งปี เช่นเป็นเงินจำนวนรวม 2,000,000 บาท ฉะนั้นจะได้จำนวนกรรมธรรม์ต่อปี ดังตัวอย่าง

2,000,000 หาดด้วย 20,000 = 100 กรรมธรรม์ต่อปี

ขั้นที่ 2 กำหนดจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ยังไม่ได้ซื้อประกันต่อปี เช่น โจทก์ จำนวนลูกค้าต่อปีที่ออกไปพบและยังไม่ได้ซื้อประกันที่ออกพบจำนวน 10 คน จะได้รับกรมธรรม์ขายได้ จำนวน 1 กรมธรรม์ ถ้าออกพบลูกค้าที่ยังไม่ได้ซื้อประกัน 100 คนจะได้รับกรมธรรม์ขายได้จำนวน 10 กรมธรรม์

ขั้นที่ 3 การนำจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ยังไม่ได้ซื้อประกันต่อปี หาดด้วย กรมธรรม์ที่ขายได้ต่อปี จะได้จำนวนผู้ขายประกันชีวิตต่อปี

ตัวอย่าง 1,000 หาดด้วย 100 จะได้จำนวนผู้ขายประกันที่ต้องหาต่อปี 10 คน

2. ตัวอย่างการคำนวณ การหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต

โจทก์ คุณสมบัติเป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ที่มีความต้องการที่จะได้เบี้ยประกันจากการขายประกันของผู้หาประกันชีวิต รวม 3,000,000 บาท ต่อปี โดยมีเบี้ยประกันเฉลี่ยของลูกค้าที่สามารถจ่ายเบี้ยซื้อประกันได้ต่อปี คนละ 15,000 บาท ซึ่งหัวหน้าสมชาย จะต้องมีเป้าหมายหาจำนวนผู้ขายประกันต่อปีกี่คน

ขั้นที่ 1 คุณสมบัติกำหนดจำนวนเบี้ยประกันรวมของกรมธรรม์ 3,000,000 บาท ซึ่งหนึ่งกรมธรรม์จะต้องจ่ายเบี้ยประกัน 15,000 บาทต่อปี ฉะนั้นจะได้จำนวนกรมธรรม์ต่อปี

ตัวอย่าง 3,000,000 หาดด้วย 15,000 = 200 กรมธรรม์ต่อปี

ขั้นที่ 2 หาจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ยังไม่ได้ซื้อประกันต่อปี จากสถิติสถาบันล่ำกำหนดจำนวนลูกค้าต่อปีที่ออกไปพบและยังไม่ได้ซื้อประกันที่ออกพบจำนวน 10 คน จะได้รับกรมธรรม์ขายได้ จำนวน 1 กรมธรรม์ ถ้าออกพบลูกค้าที่ยังไม่ได้ซื้อประกัน 100 คนจะได้รับกรมธรรม์ขายได้จำนวน 10 กรมธรรม์

ขั้นที่ 3 คุณสมบัติได้จำนวนผู้ขายประกันชีวิต จากการนำลูกค้าทั้งหมดที่ยังไม่ได้ซื้อประกันต่อปี หาดด้วย กรมธรรม์ที่ขายได้ต่อปี นำจำนวนผู้ขายประกันชีวิตต่อปี 2,000 หาดด้วย 200 จะได้จำนวนผู้ขายประกันที่ต้องหาต่อปี 20 คน

โดยสรุป แนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต คิดจากจำนวนเบี้ยประกันรวมของกรมธรรม์ต่อปี หาดด้วยจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ยังไม่ได้ซื้อประกันชีวิตต่อปี

โปรดอ่านหัวข้อเรื่องที่ 2.2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย

โปรดอ่านแผนการสอนตอนที่ 2.2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต หัวเรื่อง แนวคิด และวัตถุประสงค์ แล้วจึงศึกษารายละเอียดของ หัวเรื่องที่ 2.2.1 -2.2.2

หัวเรื่อง

2.2.1 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง

2.2.2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยทางอ้อม

แนวคิด

1. การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง ทำได้ด้วยการสังเกตและการผ่านผู้ขายประกันชีวิต
2. การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยทางอ้อม ทำได้โดยผ่านสำนักงาน จัดหางาน การโฆษณา การส่งจดหมายและการค้นหารายชื่อจากสมุดโทรศัพท์

วัตถุประสงค์

1. หลังจากศึกษาเรื่อง “การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง” แล้ว ผู้รับการฝึกอบรมสามารถบอกวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสังเกตได้ถูกต้อง
2. หลังจากศึกษาเรื่อง “การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง” แล้ว ผู้รับการฝึกอบรมสามารถบอกวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยผ่านตัวแทนผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
3. หลังจากศึกษาเรื่อง “การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม” แล้ว ผู้รับการฝึกอบรมสามารถบอกวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตด้วยผ่านสำนักงานจัดหางานได้ถูกต้อง
4. หลังจากศึกษาเรื่อง “การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม” แล้ว ผู้รับการฝึกอบรมสามารถบอกวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตด้วยการโฆษณาได้ถูกต้อง
5. หลังจากศึกษาเรื่อง “การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม” แล้ว ผู้รับการฝึกอบรมสามารถบอกวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตด้วยการส่งจดหมายได้ถูกต้อง
6. หลังจากศึกษาเรื่อง “การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม” แล้ว ผู้รับการฝึกอบรมสามารถบอกวิธีการค้นหารายชื่อจากสมุดโทรศัพท์ได้ถูกต้อง

การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต ทำได้ 2 วิธีการ คือ ค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงและค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม

เรื่องที่ 2.2.1 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง

การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง คือ วิธีการที่หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตใช้ในการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต ด้วยการลงมือกระทำซึ่งอาจจะลงมือกระทำเอง หรือ ติดต่อสื่อสารให้ผู้อื่นกระทำการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตให้ ซึ่งการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง มี 2 วิธีการคือ การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงด้วยการสังเกต และ การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงด้วยผ่านผู้ขายประกันชีวิต

1.การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงด้วยการสังเกต

การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงด้วยการสังเกต หมายถึง การที่หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ได้ออกปฏิบัติการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตด้วยตัวเอง โดยใช้วิธีสังเกตคนที่รู้จัก คนที่พบเห็น และคนที่ได้รับการแนะนำ การพิจารณาภายนอก จากสังเกตท่าทาง การพูดคุยและจากการฟัง

วิธีการสังเกตการค้นหาผู้ขายประกันโดยการสังเกต มีดังนี้

- 1.) กำหนดสิ่งที่จะสังเกต โดยระบุว่าจะสังเกตในองค์ประกอบใด ด้วยการสังเกตจากบุคลิกท่าทาง การใช้คำพูดโต้ตอบ และการควบคุมอารมณ์ของผู้ถูกสังเกต
- 2.) การสร้างเครื่องมือในการสังเกต ได้แก่ แบบสังเกต เป็นต้น
- 3.) การดำเนินการสังเกต ด้วยการมองผู้ขายประกันชีวิตและพูดจาด้วยการสังเกตตัวต่อตัว และสังเกตด้วยการมีผู้ช่วยสังเกต

2. การค้นหาผู้ขายประกันโดยตรงด้วยผ่านผู้ขายประกันชีวิต

การค้นหาผู้ขายประกันโดยผ่านผู้ขายประกันชีวิต หมายถึง การที่หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต จัดหาผู้ขายประกันชีวิตที่มีอยู่แล้ว เป็นผู้ดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตใหม่ ด้วยการดำเนินการแทนหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต โดยค้นหาจากกลุ่มผู้ถือกรมธรรม์ ญาติพี่น้องของผู้ขายประกันชีวิตที่ดำเนินการ จากคนที่ผู้ขายประกันชีวิตที่ดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยผ่าน ผู้ขายประกันชีวิต มีดังนี้

1.) ชี้แจงให้ผู้ขายประกันชีวิตผู้ดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต ถึงผลประโยชน์ที่ผู้ขายประกันชีวิตผู้ค้นหาจะได้รับ และชี้แจงให้ทราบถึงบุคลิกลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตที่ค้นหาและมอบใบสมัครการเป็นผู้ขายประกันชีวิตให้ผู้ดำเนินการรับใบสมัครส่งให้กับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

2.) ผู้ขายประกันชีวิตผู้ค้นหาผู้ขายประกันชีวิตออกดำเนินการหาผู้ขายประกันชีวิต และให้ดำเนินการให้ผู้ขายประกันชีวิตกรอกใบสมัครพร้อมเอกสาร และส่งให้หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตดำเนินการปฐมนิเทศการขายประกันชีวิตให้กับผู้ขายประกันชีวิตต่อไป

โดยสรุป การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต แบ่งออกเป็นการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง และการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม โดยกำหนดสิ่งที่สจะสังเกต เครื่องมือสังเกต และดำเนินการสังเกต และ(2) การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยผ่านผู้ขายประกันชีวิต โดยชี้แจงให้ผู้ขายประกันชีวิตดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต และออกดำเนินการหาผู้ขายประกันชีวิต

โปรดอ่านหัวข้อเรื่องที่ 2.2.2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยทางอ้อม

เรื่องที่ 2.2.2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยทางอ้อม

ในเรื่องที่ 2.2.2 จะกล่าวถึงการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยทางอ้อม มี 4 วิธีการคือ การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยทางอ้อม ด้วยการสังเกตผ่านสำนักจัดหางาน การโฆษณา การส่งจดหมาย และการค้นหารายชื่อจากสมุดโทรศัพท์

1. การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสังเกตผ่านสำนักจัดหางาน

ค้นหาผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสังเกตผ่านสำนักงานจัดหางาน หมายถึง การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตจากติดต่อให้สำนักงานจัดหางาน ช่วยหาคนที่พบ ด้วยการพิจารณาภายนอกที่เข้ามาสมัครงานกับสำนักงาน และทำการสัมภาษณ์ ด้วยการเจรจา สังเกตท่าทาง การพูดคุยและจากการฟัง วิธีการสังเกตการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสังเกตผ่านสำนักงานจัดหางาน มีดังนี้

1.) กำหนดสิ่งที่จะสังเกตท่าทาง หลังจากที่ผู้สมัครได้เข้ามาสมัครงานกับสำนักงานจัดหางานแล้ว สำนักงานจัดหางานจะดำเนินการสังเกตจากการให้กรอกใบสมัคร และสัมภาษณ์พูดคุย จึงจัดให้มีการสังเกตบุคคลิก ท่าทางเพื่อค้นหาคุณลักษณะตามที่ได้กำหนดเอาไว้ เช่น ท่าทาง คล่องแคล่ว บุคคลิกดี มีท่าทางกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ดี

2.) กำหนดสิ่งที่จะสังเกตจากการพูดคุย ซึ่งสำนักงานจัดหางานจะกำหนดบทสนทนาพูดคุย พร้อมด้วยแบบฟอร์มบันทึกเพื่อการประเมินการพูดคุยที่ได้รับจากผู้สมัคร เช่น การเจรจาโต้ตอบ พูดจาชัดเจน สามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น น้ำเสียงเร้าใจน่าฟัง เป็นต้น

3.) กำหนดสิ่งที่จะสังเกตจากการฟัง สำนักงานจัดหางาน ทำการทดสอบการฟังของผู้สมัคร ด้วยการสร้างบทสนทนาด้วยและสังเกตถึงความสามารถที่ผู้สมัครฟังและจับประเด็นการสนทนา ได้ดี รวมทั้งการสรุปใจความจากสิ่งที่ได้รับฟัง

2. การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยการโฆษณา

การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยการ โฆษณา หมายถึง การค้นหาผู้ขายด้วยวิธีการลงโฆษณา ข้อความหรือประกาศตำแหน่งงานที่ต้องการ ลงประกาศเพื่อให้สมัครทางสื่อโฆษณา เช่น หนังสือพิมพ์รายวัน หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น

1.) การประกาศหาผู้ขายประกันชีวิตทางสื่อโฆษณาหนังสือพิมพ์รายวัน โดยทำการติดต่อกับ หนังสือพิมพ์รายวัน และผลิตข้อความที่น่าสนใจ ชักชวนให้สมัคร

2.) การประกาศหาผู้ขายประกันชีวิตทางสื่อ โฆษณาหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น โดยทำการติดต่อกับ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น และผลิตข้อความที่น่าสนใจชักชวนให้สมัคร

3 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยการส่งจดหมาย

การค้นหาผู้ขายประกัน โดยการส่งจดหมาย หมายถึง การส่งจดหมายถึงผู้ที่เป็น กลุ่มเป้าหมายที่จะค้นหาเพื่อเป็นผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง ด้วยการทำจำนวนสถิติ โดยต้องได้ รายชื่อและที่อยู่ของกลุ่มคนพร้อมทั้งทำรูปแบบจดหมายที่มีข้อความน่าสนใจ เพื่อให้อ่านแล้วมีการตอบรับที่สามารถส่งกลับตามซองจดหมายพร้อมแสตมป์และที่อยู่ที่เหมาะสมมาให้ เพื่อให้มีการตอบรับและสามารถทำให้ติดต่อได้ต่อไป

4. การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยการค้นหารายชื่อจากสมุดโทรศัพท์

การค้นหาผู้ขายประกัน โดยการค้นหารายชื่อจากสมุดโทรศัพท์ หมายถึง การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต ด้วยการเริ่มต้นค้นหารายชื่อตามกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการจากสมุดโทรศัพท์ แล้วทำการติดต่อไปยังผู้ที่ได้รายชื่อนั้นเพื่อทำให้เกิดการรู้จักในรูปแบบต่างๆ ทั้ง โทรศัพท์ หรือ ส่งจดหมาย

ข้อมูลที่ช่วยในการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตทางสมุดโทรศัพท์ ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล อาชีพ ลักษณะธุรกิจ และเบอร์โทรศัพท์

- 1.) ชื่อ นามสกุล เป็นชื่อและนามสกุลที่เลือกจากผู้ที่มีนามสกุลที่มีชื่อเสียง หรือคนที่มีความสามารถในด้านการงาน เป็นต้น
- 2.) อาชีพ ลักษณะธุรกิจ เป็นสิ่งที่สามารถบอกคุณลักษณะของกลุ่มเป้าหมายได้ ว่ามีความเหมาะสมกับอาชีพขายประกันชีวิตหรือไม่ มีสังคม หรือฐานตลาดมากน้อยเพียงไร เมื่อเข้าสู่อาชีพ
- 3.) เบอร์โทรศัพท์ หมายเลขเบอร์โทรศัพท์จะบอกพื้นที่ เขต ที่อยู่ได้ สามารถบอกความใกล้เคียงจากที่อยู่ของผู้ค้นหาผู้ขายประกันชีวิต ได้ในเบื้องต้น

โดยสรุป การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต จำแนกเป็นการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง และการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตทางอ้อมมี 4 วิธี คือ (1) การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสังเกตผ่านสำนักงาน (2) การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยการโฆษณา (3) การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยการส่งจดหมาย และ(4) การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยค้นหารายชื่อจากสมุดโทรศัพท์

บรรณานุกรม

SUPERVISOR SCHOOL 2536 บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวเรินส์จำกัด
QUEST 2540 บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวเรินส์จำกัด

แบบประเมินชิ้นงาน

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

แบบประเมินชิ้นงาน

(ประเมินสำหรับวิทยากร / ผู้รับการอบรม)

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์รองที่ 2.2 การวางแผนเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

กลุ่มที่

คำชี้แจง โปรดประเมินชิ้นงาน โดย กาเครื่องหมาย (/) ตามระดับประเมินของวิทยากร

ลำดับ	หัวข้อประเมิน	คะแนน				
		5	4	3	2	1
1	กำหนดหัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต					
2	จัดลำดับหัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต					
รวม						

เกณฑ์การประเมิน

6 - 10 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ดี

1 - 5 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ พอใช้

ลงชื่อ _____ ผู้ประเมิน

()

วันที่ _____

แบบประเมินชิ้นงาน

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์รองที่ 2.2 เรื่องการวางแผนเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

-
- คำชี้แจง 1. แบบประเมินชิ้นงานนี้สำหรับวิทยากรใช้ประเมินชิ้นงานระหว่างการเผชิญประสบการณ์ (การประเมินระหว่างฝึกอบรมด้วยผู้รับการอบรมประเมินด้วย)
2 วิทยากรประเมินชิ้นงานรายกลุ่มของผู้รับการอบรม ตามเกณฑ์การประเมินดังนี้

1. หัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต

- | | |
|--|---------|
| 1.1. หัวข้อการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องครบจำนวน | 5 คะแนน |
| 1.2 หัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง จำนวน 4 ข้อ | 4 คะแนน |
| 1.3 หัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง จำนวน 3 ข้อ | 3 คะแนน |
| 1.4 หัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง จำนวน 2 ข้อ | 2 คะแนน |
| 1.5 หัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง จำนวน 1 ข้อ | 1 คะแนน |

2. จัดลำดับแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต

- | | |
|--|---------|
| 1.1. ลำดับหัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องครบจำนวน | 5 คะแนน |
| 1.2 ลำดับหัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 4 ข้อ | 4 คะแนน |
| 1.3 ลำดับหัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 3 ข้อ | 3 คะแนน |
| 1.4 ลำดับหัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 2 ข้อ | 2 คะแนน |
| 1.5 ลำดับหัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 1 ข้อ | 1 คะแนน |

หัวข้อที่กำหนดและลำดับหัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต มีดังนี้

1. หารายชื่อผู้ขายประกันชีวิต
2. ทาบตามนัดหมาย
3. เข้าพบผู้ขายประกันชีวิต
4. สัมภาษณ์ผู้ขายประกันชีวิต
5. คัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม

หน่วยประสภการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

แบบสังเกตพฤติกรรม

(ประเมินสำหรับผู้รับการอบรม)

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดประเมินการทำงาน โดย กา เครื่องหมาย (/) ตามระดับประเมิน

ดี ระดับคะแนนเป็น 3

ปานกลาง ระดับคะแนนเป็น 2

พอใช้ ระดับคะแนนเป็น 1

กลุ่มที่

ชื่อ ผู้รับการอบรม	1 การมีส่วนร่วม ในการทำงาน	2 ความ รับผิดชอบ ในการ ทำงาน	3 การแสดง ความ คิดเห็น	4 การแก้ปัญหา ในการทำงาน	5 การยอมรับ คำแนะนำ และ ปรับปรุง
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
รวม					

เกณฑ์การประเมิน

51 - 75 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ดี

26 - 50 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

1- 25 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ พอใช้

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

วันที่/...../.....

แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในกลุ่ม

คำชี้แจง

1. แบบประเมินนี้สำหรับวิทยากรใช้ประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
1. ผู้ฝึกอบรมสังเกตการทำงานรายกลุ่มของผู้รับการฝึกอบรม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนนการทำงานกลุ่มที่ตรงกับความเป็นจริง ตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการทำงาน

- | | | |
|-----------------------------------|---|-------|
| 1.1 สมาชิกให้ความร่วมมือ | 2 | คะแนน |
| 1.2 สมาชิกขาดความร่วมมือในบางด้าน | 1 | คะแนน |
| 1.3 สมาชิกขาดความร่วมมือทุกด้าน | 0 | คะแนน |

2. ความรับผิดชอบในการทำงาน

- | | | |
|--|---|-------|
| 2.1 สมาชิกรับผิดชอบงานทุกงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด | 2 | คะแนน |
| 2.2 สมาชิกรับผิดชอบงานเป็นบางครั้ง มีความตั้งใจในการทำงานไม่สม่ำเสมอแต่ทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด | 1 | คะแนน |
| 2.3 สมาชิกไม่รับผิดชอบในการทำงานและงานไม่เสร็จตามที่กำหนด | 0 | คะแนน |

3. การแสดงความคิดเห็น

- | | | |
|--|---|-------|
| 3.1 สมาชิกร่วมกันแสดงความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม | 2 | คะแนน |
| 3.2 สมาชิกร่วมกันแสดงความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม บางครั้ง | 1 | คะแนน |
| 3.3 สมาชิกไม่ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม | 0 | คะแนน |

4. การแก้ปัญหาในการทำงาน

- | | | |
|---|---|-------|
| 4.1 สมาชิกสามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ทุกปัญหา | 2 | คะแนน |
| 4.2 สมาชิกสามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้บางปัญหา | 1 | คะแนน |
| 4.3 สมาชิกไม่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ | 0 | คะแนน |

5. การยอมรับคำแนะนำและปรับปรุง

5.1 สมาชิกรับคำแนะนำจากวิทยากร และนำมาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น	2	คะแนน
5.2 สมาชิกรับคำแนะนำจากวิทยากรแต่ไม่ได้นำมาพัฒนางาน	1	คะแนน
5.3 สมาชิกไม่ยอมรับคำแนะนำจากวิทยากร และไม่สามารถพัฒนางานได้	0	คะแนน

หน่วยประสบการณ์ที่ 3

การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

แบบเสนอหน่วยประสบการณ์

หน่วยประสบการณ์ที่	ประสบการณ์หลัก	ประสบการณ์รอง
3. การคัดเลือกผู้ขาย ประกันชีวิต	3.1 การเขียนแผนภูมิการ คัดเลือกผู้ขายประกัน ชีวิต	3.1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อเขียนแผนภูมิ การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
		3.1.2 การดำเนินการเขียนแผนภูมิการ คัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
	3.2 การดำเนินการ คัดเลือกผู้ขายประกัน ชีวิต	3.2.1 การเตรียมการคัดเลือกผู้ขายประกัน ชีวิต
		3.2.2 การปฏิบัติคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

แบบเสนอภารกิจและงาน

หน่วยประสพการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์หลักที่ 3.1 การ เขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์	ภารกิจ	งาน	
3.1.1 การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	1. ศึกษาความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	1.1 อ่านประมวลสาระเรื่อง ความหมาย และความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	
		1.2 บันทึกความหมาย และความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	
	2. ศึกษาขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	2.1 อ่านประมวลสาระขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	
		2.2 บันทึกสาระสำคัญขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	
3.1.2 การดำเนินการเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	1. เตรียมวัสดุในการเขียนแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	1.1 กระดาษ	
		1.2 ดินสอ	
		1.3 สี	
		1.4 ไม้บรรทัด	
		1.5 กรรไกร	
	2. ปฏิบัติการเขียนแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	2.1 กำหนดขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	
		2.2 ตีกรอบเพื่อเขียนขั้นตอน	
		2.3 เขียนข้อความลงในแผนภูมิ	
		2.4 ตีเส้นโยง	
		2.5 ตรวจสอบความถูกต้องของขั้นตอนที่เขียนในแผนภูมิ	
	3. เสนอผลงาน		3.1 รายงานผลงานเกี่ยวกับการเขียนแผนภูมิ
			3.2 วิพากษ์
			3.3 สรุป

แบบเสนอภารกิจและงาน

เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

หน่วยประสพการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์หลักที่ 3.2 การดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์	ภารกิจ	งาน	
3.2.1 การเตรียมการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	1. สร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	1.1 กำหนดรูปแบบสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	
		1.2 กำหนดหัวข้อที่จะสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือก	
		1.3 เขียนรายละเอียดแต่ละรายละเอียดย่อยที่จะสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือก	
		1.4 ตรวจสอบแบบสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือก	
	2. สร้างแบบสังเกตเพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	2.1 กำหนดหัวข้อที่จะสังเกตเพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	2.2 ตีตารางเพื่อใส่หัวข้อที่จะสังเกต
			2.3 กำหนดระดับคะแนนตอนบนของหัวตาราง
			2.4 ตรวจสอบแบบสังเกต
			3.1 กำหนดสถานที่ค้นหาผู้ขายประกันชีวิตบริเวณนอกสถานที่ฝึกอบรม
	3.2 เตรียมจัดหาผู้ขายประกันชีวิตเพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	3.2 กำหนดบุคลากรที่จะดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต	3.2 กำหนดบุคลากรที่จะดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต
			3.2 กำหนดบุคลากรที่จะดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต
3.2.2 การปฏิบัติคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	1. ปฏิบัติการสัมภาษณ์และสังเกตเพื่อคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	1.1 เดินทางไปที่ศูนย์อาหารตึกเอ็มไพร์ท ถนนสาทร	
		1.2 สอบถามความยินยอมที่จะเป็นผู้ขายประกันชีวิต	
		1.3 สัมภาษณ์และสังเกตผู้ขายประกันชีวิตโดยใช้แบบสัมภาษณ์และสังเกต	

ประสพการณ์	ภารกิจ	งาน
	2. ประเมินการสัมภาษณ์ และสังเกต	2.1 สรุปผลการสัมภาษณ์
		2.2 สรุปผลการสังเกต
		2.3 ตัดสินการคัดเลือก
		2.4 สรุปผล
		2.5 ทำแบบฝึกหัด

แผนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

เวลา 4 ชั่วโมง

ประสบการณ์

ประสบการณ์หลัก

3.1 การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

3.2 การดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์รอง

3.1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

3.1.2 การดำเนินการเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

3.2.1 การเตรียมการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

3.2.2 การปฏิบัติคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

วัตถุประสงค์

1. หลังจากเผชิญประสบการณ์ “การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตและดำเนินการเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง

2. หลังจากเผชิญประสบการณ์ “การดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถดำเนินการเตรียมการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และการปฏิบัติคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ได้ถูกต้อง

บริบทและสถานการณ์

บริบท

การเผชิญประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ผู้รับการอบรมประกอบกิจกรรม 2 อย่างตามลำดับก่อนหลัง (1) การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และ (2) การดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต โดยใช้เวลาประกอบกิจกรรม 4 ชั่วโมงในการเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตและดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ต้องเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ ดังนี้ กระดาษ และไม่บรรทัด

ในการอบรมดังกล่าว ใช้ห้องฝึกอบรมบริษัทเอ ไอ เอ เป็นสถานที่เผชิญประสบการณ์

สถานการณ์

ผู้รับการอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต บริษัทพับบริคคอมปานี ได้รับมอบหมายจากวิทยากรของบริษัท ให้ผู้รับการอบรมเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตและคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์

ขั้นที่ 1 ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ โดยให้ผู้รับการอบรมทำแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์เป็นข้อสอบปรนัย 10 ข้อ

ขั้นที่ 2 ปฐมนิเทศก่อนเผชิญประสบการณ์ เป็นขั้นตอนชี้แจงวัตถุประสงค์ประสบการณ์ บริบท สถานการณ์ ขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์ (ภารกิจ / งาน) สื่อ และเครื่องมือการประเมิน

วัตถุประสงค์ในการเรียนรู้มีดังนี้ (1)ผู้รับการอบรมเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ได้ถูกต้อง และ(2) ผู้รับการอบรมสามารถดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ได้ถูกต้อง

ประสบการณ์ที่ผู้รับการอบรมต้องเผชิญ 2 ประสบการณ์ คือ (1) การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และ(2) การดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

บริบทในการเผชิญประสบการณ์ คือ ห้องฝึกอบรมบริษัทเอไอเอ เวลาที่ใช้ 4 ชั่วโมง สิ่งที่ผู้ฝึกอบรมต้องเตรียม คือ กระดาษ และ ไม้บรรทัด

สถานการณ์ ผู้รับการอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทพับบริคคอมปานี ได้รับมอบหมายจากวิทยากรของบริษัท ให้ผู้รับการอบรมเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และการปฏิบัติการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ภารกิจ / งานในการเผชิญประสบการณ์ ครอบคลุมการรวบรวมข้อมูลเพื่อเขียนแผนภูมิคัดเลือก และการดำเนินการเขียนแผนภูมิการคัดเลือก และการเตรียมการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตและปฏิบัติการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

สื่อที่ใช้ ได้แก่ ประมวลสาระ มัลติมีเดีย และเทปภาพ

การประเมินจาก การทำแบบทดสอบ การทำงานกลุ่ม ชิ้นงาน ได้แก่ แผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และสร้างรูปแบบสังเกตเพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต เพื่อใช้ในการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นที่ 3 เผชิญประสบการณ์ เป็นขั้นตอนผู้รับการอบรมเผชิญประสบการณ์การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ในประสบการณ์ที่ผู้รับการอบรมต้องเผชิญ 2 ประสบการณ์ คือ (1) การดำเนินการเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และ(2) การปฏิบัติคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นที่ 4 รายงานความก้าวหน้า เมื่อผู้รับการอบรมได้เผชิญประสบการณ์และทำภารกิจ และงานในระลอกหนึ่งแล้ว ผู้รับการอบรมต้องรายงานความก้าวหน้าจำนวน 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 รายงานในส่วนประสบการณ์รองที่ 3.1.2 การดำเนินการเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต รายงานครั้งที่ 2 รายงานประสบการณ์รองที่ 3.2.2 การปฏิบัติคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นที่ 5 รายงานผลการเผชิญประสบการณ์ เมื่อผู้รับการอบรมได้เผชิญประสบการณ์หลักและแต่ละประสบการณ์รองแล้ว ผู้รับการอบรมรายงานผลการรวบรวมข้อมูลและดำเนินการเขียนแผนภูมิการคัดเลือก และการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นที่ 6 สรุปผลการเผชิญประสบการณ์ สรุปขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์และชี้แนะแหล่งความรู้เพิ่ม

ขั้นที่ 7 ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ ให้ผู้รับการอบรมทำแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ เป็นข้อสอบแบบปรนัย 10 ข้อ

สื่อและแหล่งประสบการณ์

สื่อเผชิญประสบการณ์	แหล่งประสบการณ์
1. ประมวลสาระ	1. ห้องฝึกอบรมเอไอเอ
2. มัลติมีเดีย	2. มุมวิชาการ
3. เทปภาพ	3. มุมแสดงผลงาน
4. ตัวอย่างแผนภูมิ	

การประเมิน

1. จากแบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์
2. จากการทำงานเป็นกลุ่ม โดยการสังเกตพฤติกรรมกลุ่ม
3. จากชิ้นงาน ได้แก่ การเขียนแผนภูมิการคัดเลือก และการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
4. จากการทำแบบฝึกหัด

แผนเผชิญประสพการณ์

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสพการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์หลักที่ 3.1 การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที

วัตถุประสงค์

1. หลังจากเผชิญประสพการณ์ “การรวบรวมข้อมูลเพื่อเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง

2. หลังจากเผชิญประสพการณ์ “การดำเนินการเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถเขียนแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ได้ถูกต้อง

ประสพการณ์และบริบท

ก. ประสพการณ์ที่คาดหวัง

เมื่อผ่านกระบวนการเผชิญประสพการณ์แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้

ข. บริบทและสถานการณ์

บริบท

ผู้รับการอบรมรวบรวมข้อมูลและดำเนินการเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต โดยใช้เวลาประกอบกิจกรรม 1 ชั่วโมง 30 นาที ที่ห้องฝึกอบรมบริษัทเอไอเอ มุมวิชาการ และจัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ดังนี้ กระดาษ ดินสอ ยางลบ และไม้บรรทัด

สถานการณ์

ผู้รับการอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทพับบริคคอมปานี ได้รับมอบหมายจากวิทยากรให้ปฏิบัติเขียนแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตเป็นขั้นตอน โดยรูปแบบการเผชิญประสพการณ์เป็นกลุ่ม ผู้รับการอบรมจะต้องปฏิบัติ 3 ขั้นตอน ดังนี้ (1) ศึกษาประมวลสาระ และ (2) ดำเนินการเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และ(3) ปฏิบัติการเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

รายละเอียดของการเผชิญปัญหาประเภทที่ 3.1 การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประเภทการเผชิญ	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริบท	สื่อ/แหล่งความรู้	สิ่งอำนวยความสะดวก	การประเมิน
3.1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อเขียนแผนภูมิการคัดเลือก	1. ศึกษาความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	1.1 อ่านประมวลสาระความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	SDL	ประมวลสาระเรื่องความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	ห้องอบรมของบริษัทเอไอเอ			
		1.2 บันทึกความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	SDL	ประมวลสาระเรื่องขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	ห้องอบรมของบริษัทเอไอเอ	กระดาษปากกา		
3.1.2 การดำเนินการเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	1. เตรียมวัสดุในการเขียนแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	1.1 จัดหากระดาษ	PDL		ห้องอบรมของบริษัทเอไอเอ			
		1.2 จัดหาดินสอ	PDL					
		1.3 จัดหาสี	PDL					
		1.4 จัดหาไม้บรรทัด	PDL					
		1.5 จัดหากรรไกร	SDL					

ประเภทการณ้	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริบท	สื่อ/แหล่งความรู้	สิ่งอำนวยความสะดวก	การประเมิน
	2. ปฏิบัติการเขียนแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	2.1 กำหนดขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	PDL		ห้องอบรมของบริษัทเอไอเอ			
		2.2 ศึกษารอบเพื่อเขียนขั้นตอน	PDL					
		2.3 เขียนข้อความลงในแผนภูมิ	PDL					
3. เสนอผลงาน		2.4 ตีเส้นโยง	PDL					
		2.5 ตรวจสอบความถูกต้องของขั้นตอนที่เขียนในแผนภูมิ	PDL					
		3.1 รายงานผลงานเกี่ยวกับกรเขียนแผนภูมิ	PDL					
		3.2 วิพากษ์	TDL/ PDL/ TDL/ PDL					
		3.3 สรุป	PDL					

แผนกำกับประสบการณ์

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 3.1 การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที

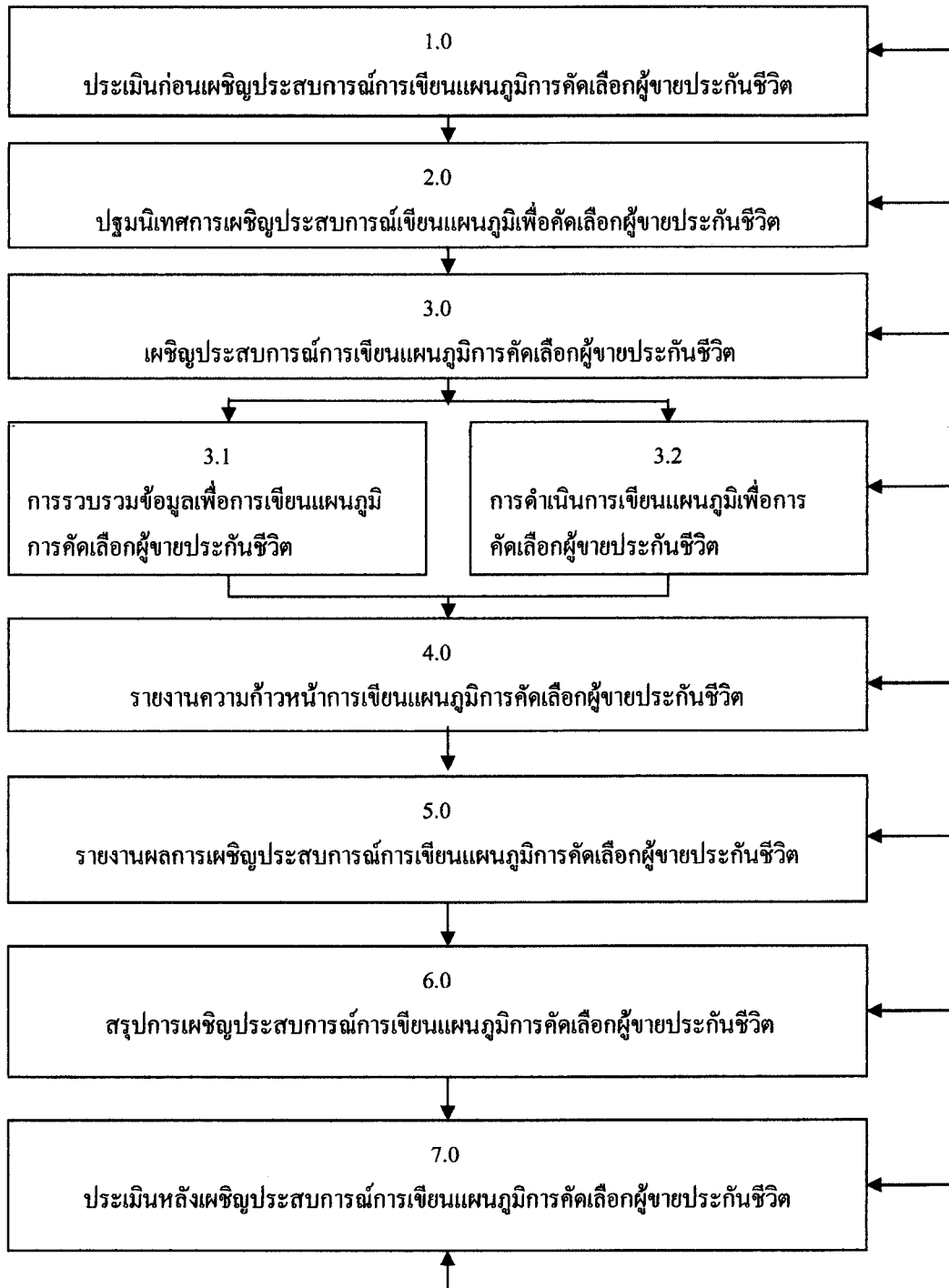
ผู้ฝึกอบรม นางรุ่งทิพย์ อัญชสิทธิ์กุล

จำนวนผู้รับการอบรม SDL 20 PDL 5 TDL 1

ลำดับที่	กิจกรรม/ภารกิจ	สื่อ	สถานที่	เวลา (นาที)
1	ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ 1.1 ทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์	แบบทดสอบ	ห้องอบรม	10
2	ปฐมนิเทศประสบการณ์ 2.1 วัตถุประสงค์ 2.2 ประสบการณ์ 2.3 บริบท/สถานการณ์ 2.4 ภารกิจ /งาน 2.5 สื่อ/เครื่องมือ 2.6 การประเมิน	มัลติมีเดีย ” ” ” ” ”	ห้องอบรม ” ” ” ” ”	7
3	เผชิญประสบการณ์ 3.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต 3.2 การดำเนินการเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	ประมวลสาระ - - -	ห้องอบรม ” ” ”	53
4	รายงานความก้าวหน้า	-	ห้องอบรม	5
5	รายงานผลการเผชิญประสบการณ์	-	ห้องอบรม	5
6	สรุปการเผชิญประสบการณ์	-	ห้องอบรม	10
7	ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ 7.1 ทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์	-	-	

เส้นทางการฝึกอบรม

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต หน่วยประสบการณ์ที่ 3 ประสบการณ์หลักที่ 3.1 ประสบการณ์รองที่ 3.11 -3.1.2	หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที
--	--



แผนผลิตสื่อ

หลักสูตรเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ3

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 3.1-3.2

เวลา 6 นาที

ประเภทสื่อ **มัลติมีเดียปฐมนิเทศ** มีอยู่แล้ว ต้องผลิตใหม่

เรื่อง ปฐมนิเทศประสบการณ์ที่ 3.1 และ 3.2

วัตถุประสงค์

หลังจากผู้รับการอบรมชมมัลติมีเดีย เรื่อง “ปฐมนิเทศประสบการณ์หลักที่ 3.1 และ 3.2 แล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถระบุวัตถุประสงค์ของประสบการณ์หลักที่ 3.1 และ 3.2 บริบท / สถานการณ์ ภารกิจ / งาน สื่อที่ใช้ในการเผชิญประสบการณ์ และการประเมินได้ถูกต้อง

สรุปเนื้อหา

การเผชิญประสบการณ์ในหน่วยประสบการณ์ที่ 3 เรื่อง การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต แบ่งเป็น 2 ประสบการณ์หลัก ได้แก่ (1) ประสบการณ์หลักที่ 3.1 การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และ (2) ประสบการณ์หลักที่ 3.2 การดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต บริบท ได้แก่ ห้องฝึกอบรม มุมวิชาการ มุมวัสดุ และอุปกรณ์ สถานการณ์ในการเผชิญประสบการณ์ของผู้รับการอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตได้รับมอบหมายจากบริษัท ให้ดำเนินการเตรียมสัมภาระ และแบบสังเกตเพื่อคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ผู้รับการฝึกอบรมต้องเผชิญประสบการณ์ตามภารกิจ และงานที่กำหนดให้ สื่อที่ใช้ได้แก่ ประมวลสาระ มัลติมีเดีย เทปภาพ ตัวอย่างแผนภูมิ และคู่มือเผชิญประสบการณ์ การประเมินจากแบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์ แบบสังเกตพฤติกรรม แบบฝึกหัด และงานที่กำหนดให้ทำ

แหล่ง / ที่มาของสื่อ

ขั้นตอนการผลิต

การผลิตมัลติมีเดีย มีขั้นตอนการผลิตครอบคลุม (1) ขั้นวางแผน (2) ขั้นเตรียมการ (3) ขั้นดำเนินการ และ (4) ขั้นประเมิน

1. ขั้นวางแผน

1.1 วิเคราะห์ผู้รับการอบรม เป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตในด้านอายุ ความรู้ และทักษะความชำนาญ และระยะเวลาในการเป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

1.2 กำหนดวัตถุประสงค์ เป็นการคาดหวังผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับการอบรมในเชิงพฤติกรรมที่วัดได้ ประกอบด้วยเงื่อนไข พฤติกรรม และเกณฑ์

2. ขั้นเตรียมการ

2.1 เตรียมบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์

2.2 เตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการผลิต ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพรีนเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ บันทึกเสียง และกล้องถ่ายภาพดิจิทัล

3. ขั้นดำเนินการ

3.1 เขียนคำบรรยายพร้อมทั้งกำหนดภาพและข้อความ

3.2 ถ่ายภาพประกอบคำบรรยาย

3.3 จัดทำข้อความเฉพาะประเด็นที่สำคัญตามข้อ 1.3

3.4 บันทึกเสียง

3.5 ผสมเสียงและภาพใช้เทคนิคการนำเสนอ

3.6 ตรวจสอบตัวสะกดของข้อความและความชัดเจนของภาพและเสียง

4. ขั้นการประเมิน

เป็นการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีและสื่อทางการศึกษา ในเรื่อง (1)ข้อความ ครอบคลุมขนาดของข้อความ รูปแบบของข้อความ สีที่ใช้กับสีของข้อความ และ (2)ภาพและเสียง ครอบคลุมความชัดเจนของภาพและเสียง ความสอดคล้องของภาพและเสียง และความต่อเนื่องของภาพและเสียง

5. ทรัพยากรที่ต้องการ

5.1 ค่าวัสดุอุปกรณ์ 100 บาท

5.2 บุคลากร 2 คน

5.3 อุปกรณ์การผลิตมีอยู่แล้ว ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพรีนเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ บันทึกเสียง และกล้องถ่ายภาพดิจิทัล

แผนผลิตสื่อ

หลักสูตรเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ3

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 3.1 – 3.2

ประเภทสื่อ ประมวลสาระ มีอยู่แล้ว ต้องผลิตใหม่

เรื่อง การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

วัตถุประสงค์

1. หลังจากศึกษาเรื่อง “ความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถบอกความหมายของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
2. หลังจากศึกษาเรื่อง “ความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถบอกความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
3. หลังจากศึกษาเรื่อง “ขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
4. หลังจากศึกษาเรื่อง “การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์และสังเกต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายการคัดเลือกด้วยการสัมภาษณ์และสังเกตผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง

สรุปเนื้อหา

การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต เป็นวิธีการได้ผู้ขายประกันชีวิต ที่มีคุณลักษณะตามที่ได้กำหนด มีความสำคัญตรงที่ทำให้ได้บุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งผู้ขายประกันชีวิต ความสำคัญทางอ้อม คือ มีโอกาสประเมินมากขึ้น เมื่อได้คนที่เหมาะสมกับงานจะช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายให้กับหน่วยงานหรือบริษัท และการทำงานได้รวดเร็วขึ้น การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตโดยการสัมภาษณ์ และสังเกตเป็นการพูดคุย และศึกษาท่าทาง โดยมีเครื่องมือในการประเมิน ขั้นตอนการคัดเลือกประกอบด้วยการกำหนดข้อมูลที่จะสัมภาษณ์ หรือสังเกต การสร้างเครื่องมือการกำหนดเกณฑ์ การดำเนินการสัมภาษณ์และสังเกต และการสรุปผลการคัดเลือก การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต โดยการสัมภาษณ์และสังเกต เป็นการพูดคุยและศึกษาท่าทางเพื่อบันทึกข้อมูลที่ได้จากการพูดคุยและสังเกต ซึ่งหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และสังเกตนี้ไปประกอบการคัดเลือก

แหล่ง / ที่มาของสื่อ

เอกสารประกอบการอบรม : SUPERVISOR SCHOOL บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล
แอสซัวร์นส์จำกัด 2536

เอกสารประกอบการอบรม : QUST บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์จำกัด
2540

ขั้นตอนการผลิต

การผลิตประมวลสาระ มีขั้นตอนการผลิตครอบคลุม (1) ขั้นตอนวางแผน (2) ขั้นตอนเตรียมการ
(3) ขั้นตอนดำเนินการ และ (4) ขั้นตอนประเมิน

1. ขั้นตอนวางแผน

1.1 วิเคราะห์ผู้รับการอบรม เป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตในด้านอายุ
ความรู้และทักษะความชำนาญในการขายประกันชีวิต

1.2 กำหนดวัตถุประสงค์ เป็นการคาดหวังผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับการอบรมในเชิง
พฤติกรรมที่วัดได้ ประกอบด้วยเงื่อนไข พฤติกรรม และเกณฑ์

1.3 วิเคราะห์และกำหนดเนื้อหา โดยรวบรวมจากเอกสารประกอบการบรรยาย
ที่เกี่ยวกับเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

2. ขั้นตอนเตรียมการ

2.1 เตรียมบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่พิมพ์

2.2 เตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการผลิต ได้แก่ กระดาษ A4 เทปสติคสันหนังสือ
ลวดเย็บกระดาษ เครื่องเย็บกระดาษ เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ และหมึกสี

3. ขั้นตอนดำเนินการ

3.1 เขียนแผนผังแนวคิดในรูปแผนภูมิ

3.2 เขียนแผนการฝึกอบรมประจำหัวเรื่อง ประกอบด้วยหัวเรื่อง แนวคิดและ
วัตถุประสงค์

3.3 เขียนเนื้อหาสาระ ประกอบด้วย กรรณำ เนื้อหาโดยเรียบเรียงจากตำราและ
ประสบการณ์ และสรุป

3.4 ผลิตภาพประกอบและคำอธิบายภาพประกอบ

3.5 ตรวจสอบขนาด ความถูกต้องของตัวอักษร และวรรคตอน และความ
ชัดเจนของภาพประกอบ

3.6 จัดพิมพ์และเข้าเล่ม

4. ขั้นตอนประเมิน

ประเมินสื่อจากการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิในด้านเนื้อหา คือ ความถูกต้อง เนื้อหา ความทันสมัยของเนื้อหา และภาษาที่ใช้ ในด้านภาพประกอบ คือ ความชัดเจน ความสอดคล้องของภาพประกอบกับเนื้อหา และคำอธิบายในภาพประกอบ ผู้ผลิตจะนำประมวลสาระ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหาและด้านเทคโนโลยีการศึกษาตรวจสอบเพื่อนำมาแก้ไขและปรับปรุง

5. ทรัพยากรที่ต้องใช้

1. งบประมาณ

ค่าวัสดุอุปกรณ์	500	บาท
-----------------	-----	-----

2. บุคลากรประกอบด้วย

ผู้จัดทำเล่ม	1	คน
--------------	---	----

3. อุปกรณ์การผลิตที่มีอยู่แล้ว ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และเครื่อง

ถ่ายเอกสาร

แผนเผชิญประสพการณ์

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสพการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์หลักที่ 3.2 การดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

เวลา 2 ชั่วโมง 30 นาที

วัตถุประสงค์

1. หลังจากเผชิญประสพการณ์ “การเตรียมการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถเตรียมแบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกตผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
2. หลังจากเผชิญประสพการณ์ “การปฏิบัติการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง

ประสพการณ์และบริบท

ก. ประสพการณ์ที่คาดหวัง

เมื่อผ่านกระบวนการเผชิญประสพการณ์นี้แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถเตรียมการและคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้

ข. บริบทและสถานการณ์

บริบท

ผู้รับการอบรมดำเนินการเตรียมการและปฏิบัติการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต โดยเตรียมผู้ขายประกันชีวิตเพื่อการคัดเลือก และดำเนินการคัดเลือกที่ห้องฝึกอบรมบริษัทเอ ไอเอ โดยใช้เวลาประกอบกิจกรรม 2 ชั่วโมง 30 นาที เตรียมวัสดุอุปกรณ์ ดังนี้ คือ แบบสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และแบบสังเกตเพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

สถานการณ์

ผู้รับการอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทพิบบริดคอมปานี ได้รับมอบหมายจากวิทยากร ให้ปฏิบัติการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบสังเกตที่กำหนดขึ้น

รายละเอียดของการเผชิญสถานการณ์ที่ 3.2 การดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประเภทการณ์	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริบท	สื่อ/แหล่งความรู้	สิ่งอำนวยความสะดวก	การประเมิน
3.2.1 การเตรียมการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	1. สร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	1.1 กำหนดรูปแบบสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต 1.2 กำหนดหัวข้อที่จะสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือก	PDL					
		1.3 เขียนรายละเอียดแต่ละรายละเอียดที่ย่อยที่จะสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือก	PDL					สังเกต
		1.4 ตรวจสอบแบบสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือก	PDL					พฤติกรรม ทำงานกลุ่ม
	2. สร้างแบบสังเกตเพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	2.1 กำหนดหัวข้อที่จะสังเกตเพื่อการคัดเลือก 2.2 ติตตารางเพื่อใส่หัวข้อที่จะสังเกต 2.3 กำหนดระดับคะแนนตอนบนของหัวตาราง 2.4 ตรวจสอบแบบสังเกต	PDL PDL PDL PDL					

ประสพการณ์	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริบท	สื่อแหล่งความรู้	ตั้งอำนวยการ	การประเมิน
	3. เตรียมจัดหาผู้ขายประกันชีวิตเพื่อการค้าเลือกผู้ขายประกันชีวิต	3.1 กำหนดสถานที่ค้นหาผู้ขายประกันชีวิตบริเวณนอกสถานที่ฝึกอบรม 3.2 กำหนดบุคลากรที่จะดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต	PDL					
3.2.2 การปฏิบัติคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	1. ปฏิบัติการสัมภาษณ์และสังเกตเพื่อการค้าเลือกผู้ขายประกันชีวิต	1.1 เดินทางไปที่ศูนย์อาหารตึกแอมไพสต์ตริท ถนนสาทร 1.2 สอบถามความยินยอมจากผู้ขายประกันชีวิตที่จะให้สัมภาษณ์ 1.3 สัมภาษณ์และสังเกตผู้ขายประกันชีวิตโดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสังเกต	PDL PDL PDL					สังเกต พฤติกรรม ทำงานกลุ่ม

ประเภทการดำเนินงาน	ภารกิจ	งาน	วิธีการ	เนื้อหา	บริษัท	สื่อ/แหล่งความรู้	สิ่งอำนวยความสะดวก	การประเมิน
	2. ประเมินการสัมภาษณ์และสังเกต	2.1 สรุปผลการสัมภาษณ์ 2.2 สรุปผลการสังเกต 2.3 ตัดสินการคัดเลือก 2.4 นำเสนอผลงาน 2.5 สรุปผล 2.6 ทำแบบฝึกหัด	PDL PDL PDL PDL TDL/PDL SDL		ห้องฝึกอบรม บริษัทเอ ไอเอ			- ผลการสัมภาษณ์และสังเกต - แบบฝึกหัด

แผนกำกับประสบการณ์

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 3

การคัดเลือกขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 3.2 การดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

เวลา 2 ชั่วโมง 30 นาที

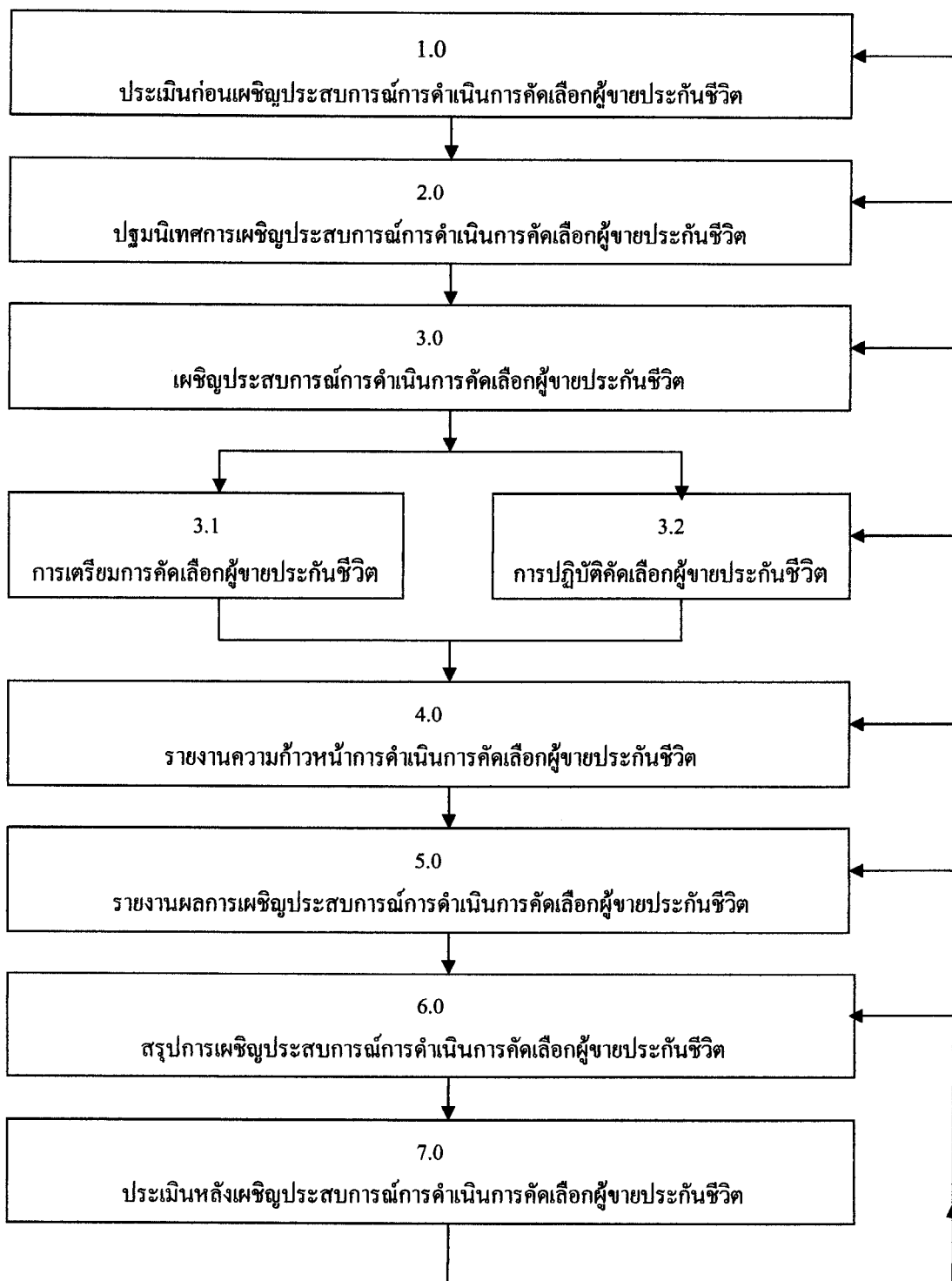
ผู้ฝึกอบรม นางรุ่งทิพย์ อัญชลีหนูกุล

จำนวนผู้รับการอบรม SDL 20 PDL 5 TDL 1

ลำดับที่	กิจกรรม/ภารกิจ	สื่อ	สถานที่	เวลา (นาที)
1	ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ 1.1 ทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์		ห้องอบรม	-
2	ปฐมนิเทศประสบการณ์ 2.1 วัตถุประสงค์ 2.2 ประสบการณ์ 2.3 บริบท/สถานการณ์ 2.4 ภารกิจ / งาน 2.5 สื่อ/เครื่องมือ 2.6 การประเมิน	มัลติมีเดีย ” ” ” ” ”	ห้องอบรม ” ” ” ” ”	-
3	เผชิญประสบการณ์ 3.1 การดำเนินการเตรียมคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต 3.2 การปฏิบัติคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	ประมวลสาระ เทปภาพ - -	ห้องอบรม ” ” ”	120
4	รายงานความก้าวหน้า	-	ห้องอบรม	5
5	รายงานผลการเผชิญประสบการณ์	-	ห้องอบรม	5
6	สรุปการเผชิญประสบการณ์	-	ห้องอบรม	10
7	ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ 7.1 ทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์	แบบทดสอบ	ห้องอบรม	10

เส้นทางการฝึกอบรม

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต หน่วยประสบการณ์ที่ 3 ประสบการณ์หลักที่ 3.2 ประสบการณ์รองที่ 3.2.1 – 3.2.2	หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต การดำเนินคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต เวลา 2 ชั่วโมง
--	---



แผนผลิตสื่อเทปภาพ

หลักสูตรเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ3

หน่วยประสบการณ์ที่ 3

การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 3.1-3.2

เวลา 6 นาที

ประเภทสื่อ เทปภาพ มีอยู่แล้ว ต้องผลิตใหม่

เรื่อง การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

วัตถุประสงค์

1.หลังจากชมเทปภาพ เรื่อง “การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายแนวทางการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง

สรุปเนื้อหา

การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต เป็นหน้าที่สำคัญของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตที่จะต้องมีความรู้ความชำนาญ จะมีวิธีการและมีเทคนิคคัดเลือกคนที่เหมาะสม และที่ดีที่สุดมาทำงานขายประกันชีวิต คุณลักษณะที่ควรมี คือ ชื่อสัตย์ เป็นคนรับผิดชอบ ขยัน เป็นคนที่มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพผู้ขายประกันชีวิต เป็นคนพร้อมเสียสละ เป็นคนที่คิดใหญ่มีเป้าหมายในการทำงาน ที่สำคัญคือมีเวลาสำหรับหลังจากที่ได้ทราบวิธีการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ตามคุณลักษณะตามที่กำหนดเอาไว้เพื่อให้ได้ ผู้ขายประกันชีวิตที่เหมาะสม

แหล่ง / ที่มาของสื่อ

ขั้นตอนการผลิต

การผลิตเทปภาพ มีขั้นตอนการผลิตครอบคลุม (1) ขั้นวางแผน (2) ขั้นเตรียมการ (3) ขั้นดำเนินการ และ (4) ขั้นประเมิน

1. ขั้นวางแผน

1.1 วิเคราะห์ผู้รับการอบรม เป็นการกำหนดผู้รับการอบรมในด้านอายุ ความรู้ และทักษะความชำนาญเกี่ยวกับการเป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

1.2 กำหนดวัตถุประสงค์เป็นกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ครอบคลุม พฤติกรรม เกณฑ์ และเงื่อนไข

1.3 กำหนดหัวข้อเรื่องที่จะนำเสนอในเทปภาพ มี 1 หัวเรื่อง คือ คุณลักษณะของ ผู้ขายประกันชีวิต

2. ขั้นเตรียมการ

2.1 เตรียมบุคลากร ได้แก่ ผู้ดำเนินรายการ เจ้าหน้าที่ถ่ายทำ และเจ้าหน้าที่

2.2 เตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการผลิต ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพรีนเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ บันทึกเสียง และกล้องถ่ายภาพดิจิทัล

3. ขั้นตอนการผลิต

3.1 กำหนดรูปแบบรายการ

3.2 เขียนแผนผังรายการ

3.3 เขียนบทเทปภาพ

3.4 ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง

3.5 บันทึกนอกสถานที่

3.6 ลำดับภาพ

3.7 ผสมเสียง

3.8 ตรวจสอบความคมชัดของภาพและเสียง

4. ขั้นการประเมิน

ประเมิน โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหาที่เกี่ยวกับความถูกต้องของเนื้อหา ความทันสมัยของเนื้อหา และการเรียงลำดับของเนื้อหา ส่วนผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ประเมินด้านภาพและเสียง ครอบคลุมความชัดเจนของภาพ ความสัมพันธ์ของภาพกับเสียง ความคมชัดของเสียง การออกเสียง และอักขรวิธีของผู้ดำเนินรายการ

5. ทรัพยากรที่ต้องการ

5.1 ค่าวัสดุอุปกรณ์ 2,000 บาท

5.2 บุคลากรประกอบด้วย

5.2.1 ผู้ดำเนินรายการ 1 คน วิทยากร 1 คน

5.2.2 ผู้บันทึกเสียง 1 คน

5.2.3 เจ้าหน้าที่ถ่ายทำและตัดต่อ 2 คน

ชุดประสบการณ์


หน่วยที่ 3

การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

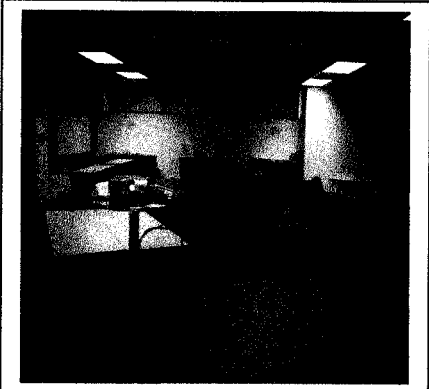
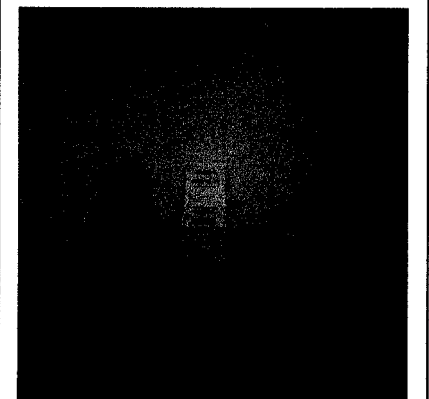
บทมัลติมีเดียปฐมนิเทศ

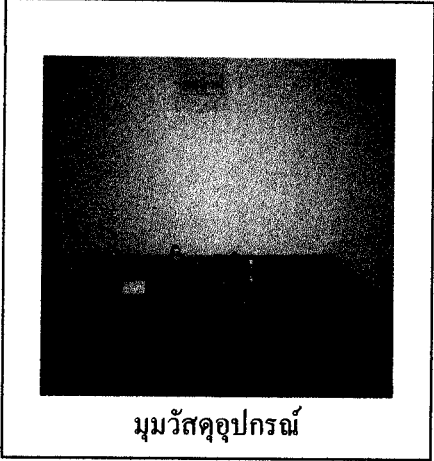
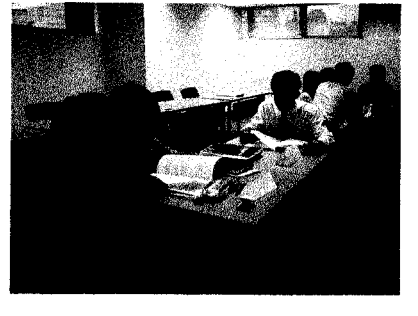
หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

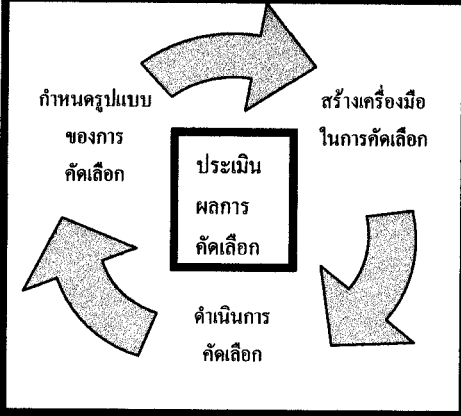
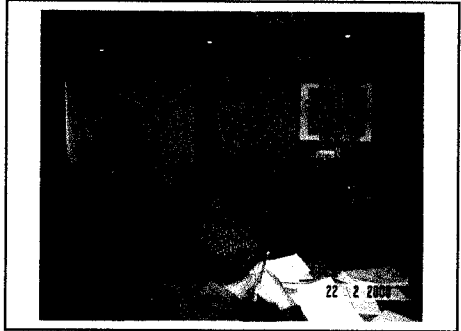
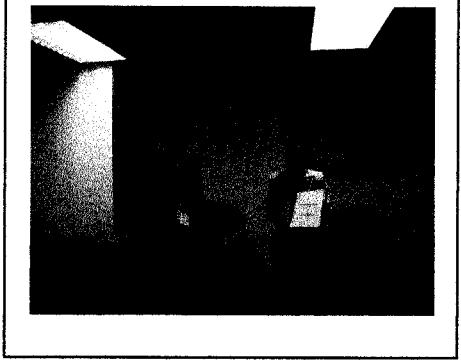
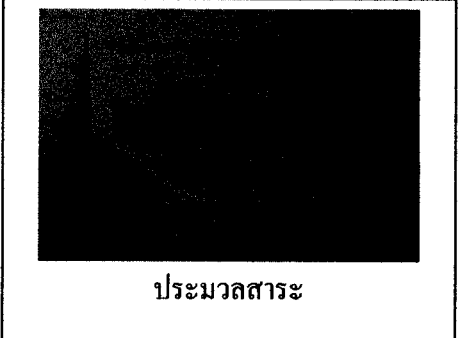
เวลา 6 นาที




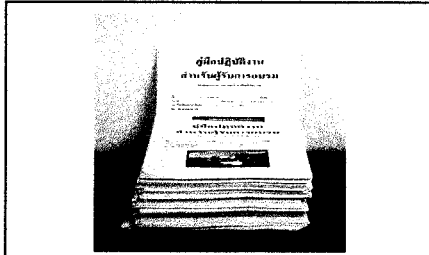
ลำดับ	ภาพ	เสียง		
1	<p style="text-align: center;">FI ฟิ้นสีน้ำเงิน อักษรขาว</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>มัลติมีเดีย ปฐมนิเทศ ชุดการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>หลักสูตร การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต</p> </div>	<p>FI คนตรีประจำรายการ</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>FO</p>		
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>ประสบการณ์หลักที่ 3.1 การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขาย ประกันชีวิต</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>ประสบการณ์หลักที่ 3.2 การดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกัน ชีวิต</p> </div>	<p>บรรยาย</p> <p>ก่อนที่ผู้รับการอบรมจะเข้าสู่การเผชิญ ประสบการณ์ในหน่วยประสบการณ์ที่ 3 มีคำแนะนำผู้เข้ารับการอบรมดังนี้</p> <p>ประสบการณ์หลักที่ผู้รับการอบรมต้องเผชิญมี 2 ประสบการณ์ คือ</p> <p>ประสบการณ์หลักที่ 3.1 การเขียนแผนภูมิการ คัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต</p> <p>ประสบการณ์หลักที่ 3.2 การดำเนินการคัดเลือก ผู้ขายประกันชีวิต</p>		
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ประสบการณ์หลักที่ 3.1</p> <p style="text-align: center;">ประสบการณ์รอง</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px; text-align: center;">3.1.1 การรวบรวม ข้อมูลเพื่อเขียน แผนภูมิการคัด เลือก</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">3.1.2 การ ดำเนินเขียน แผนภูมิเพื่อ การคัดเลือก</td> </tr> </table> </div>	3.1.1 การรวบรวม ข้อมูลเพื่อเขียน แผนภูมิการคัด เลือก	3.1.2 การ ดำเนินเขียน แผนภูมิเพื่อ การคัดเลือก	<p>หน่วยประสบการณ์หลักที่ 3.1 แบ่งเป็น 2 ประสบการณ์รอง 3.1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อ เขียนแผนภูมิการคัดเลือก 3.1.2 การดำเนินเขียน แผนภูมิเพื่อการคัดเลือก</p>
3.1.1 การรวบรวม ข้อมูลเพื่อเขียน แผนภูมิการคัด เลือก	3.1.2 การ ดำเนินเขียน แผนภูมิเพื่อ การคัดเลือก			

ลำดับ	ภาพ	เสียง		
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ประสบการณ์หลักที่ 3.2</p> <p>ประสบการณ์รอง</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">3.2.1 การเตรียมการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">3.2.2 การปฏิบัติการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต</td> </tr> </table> </div>	3.2.1 การเตรียมการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	3.2.2 การปฏิบัติการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	<p>หน่วยประสบการณ์หลักที่ 3.2 แบ่งเป็น 2 ประสบการณ์รอง 3.2.1 การเตรียมการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และ 3.2.2 การปฏิบัติการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต</p>
3.2.1 การเตรียมการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	3.2.2 การปฏิบัติการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต			
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>วัตถุประสงค์ประสบการณ์ที่ 3.1</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>วัตถุประสงค์</p> <p>1. อธิบายความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>วัตถุประสงค์</p> <p>2. เขียนแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>วัตถุประสงค์ประสบการณ์ที่ 3.2</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>วัตถุประสงค์</p> <p>1.เตรียมแบบสัมภาษณ์แบบสังเกตผู้ขายประกันชีวิต</p> </div>	<p>วัตถุประสงค์การเผชิญประสบการณ์ของประสบการณ์ที่ 3.1 มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.หลังจากเผชิญประสบการณ์ การรวบรวมข้อมูลเพื่อเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตแล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้ 2. หลังจากเผชิญประสบการณ์ การดำเนินการเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตแล้ว ผู้รับการอบรมสามารถเขียนแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต <p>วัตถุประสงค์การเผชิญประสบการณ์ของประสบการณ์ที่ 3.2 มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.หลังจากเผชิญประสบการณ์ การเตรียมการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตแล้ว ผู้รับการอบรมสามารถเตรียมแบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกตผู้ขายประกันชีวิตได้ 		


ลำดับ	ภาพ	เสียง
4	<p style="text-align: center;">วัตถุประสงค์</p> <p style="text-align: center;">2. คัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต</p>	<p>2. หลังจากเผชิญประสบการณ์ การปฏิบัติการ คัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตแล้ว ผู้รับการอบรม สามารถคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้</p>
5	<p style="text-align: center;">บริบท และ สถานการณ์</p> <div style="text-align: center;">  <p style="text-align: center;">ห้องฝึกอบรม</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p style="text-align: center;">มุมวิชาการ</p> </div>	<p>บริบทและสถานการณ์ บริบทในการเผชิญประสบการณ์ได้แก่</p> <p>ห้องฝึกอบรม</p> <p>มุมวิชาการ</p>

ลำดับ	ภาพ	เสียง
	 <p data-bbox="496 763 671 801">มุมวัสดุอุปกรณ์</p>	<p data-bbox="842 562 1018 600">มุมวัสดุอุปกรณ์</p>
6	<div data-bbox="352 864 783 1178"> <p data-bbox="504 887 632 925">สถานการณ์</p> <p data-bbox="368 936 759 1081">หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ดำเนินการ ออกแบบปฏิบัติการคัดเลือกเพื่อหา ผู้ขายประกันชีวิต</p> </div> <div data-bbox="352 1200 783 1469"> <p data-bbox="504 1256 632 1294">ภารกิจ/งาน</p> <p data-bbox="432 1305 703 1395">ภารกิจ คือ กิจกรรมใหญ่ งาน คือ กิจกรรมย่อย</p> </div> <div data-bbox="352 1536 783 1872">  </div>	<p data-bbox="839 909 1350 1104">สถานการณ์ ในการเผชิญประสบการณ์ของผู้รับ การอบรม ในฐานะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ได้รับมอบหมายจากบริษัท ให้ดำเนินการคัดเลือก เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต</p> <p data-bbox="839 1178 1334 1424">ภารกิจและงาน ภารกิจ คือ กิจกรรมใหญ่ งาน คือกิจกรรมย่อยจากกิจกรรมใหญ่ ผู้รับการ อบรมต้องเผชิญประสบการณ์ตามที่กำหนด ให้ ผู้รับการอบรมต้องปฏิบัติตามคู่มือเผชิญ ประสบการณ์ ดังนี้</p> <p data-bbox="839 1603 1318 1693">1.ศึกษาประมวลสาระ เรื่องการคัดเลือกผู้ขาย ประกันชีวิต</p>

ลำดับ	ภาพ	เสียง
	  	<p>2. เขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต</p> <p>3. ปฏิบัติการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต</p> <p>4. นำเสนอผลงาน</p>
7	 <p>ประมวลสาระ</p>	<p>สื่อที่ใช้ในการเผชิญประสบการณ์ ได้แก่</p> <p>1.ประมวลสาระ</p>

ลำดับ	ภาพ	เสียง
		2. มัลติมีเดีย
	 <p data-bbox="512 994 603 1025">เทปภาพ</p>	3. เทปภาพ
	 <p data-bbox="485 1386 655 1417">ตัวอย่างแผนภูมิ</p>	4. ตัวอย่างแผนภูมิ
	 <p data-bbox="440 1718 699 1749">คู่มือเผชิญประสบการณ์</p>	5. คู่มือเผชิญประสบการณ์

ลำดับ	ภาพ	เสียง																																				
9	<div data-bbox="355 353 786 696" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">แบบทดสอบ</p> <p style="text-align: center;">แบบทดสอบก่อน-หลังเผชิญประสบการณ์</p> <p>ชื่อ: _____ เลขที่: _____</p> <p>ชื่อโรงเรียน: _____</p> <p>ชื่อครู: _____</p> <p>ชื่อผู้ทำแบบทดสอบ: _____</p> <p>1. ข้อใด ไม่ใช่ ความเชื่อที่ถูกต้องเกี่ยวกับ "พญางูเห่า" ?</p> <p>a. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่ดุร้ายและอันตราย</p> <p>b. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>c. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>d. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>2. ข้อใด ไม่ใช่ ความเชื่อที่ถูกต้องเกี่ยวกับ "พญางูเห่า" ?</p> <p>a. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่ดุร้ายและอันตราย</p> <p>b. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>c. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>d. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>3. ข้อใด ไม่ใช่ ความเชื่อที่ถูกต้องเกี่ยวกับ "พญางูเห่า" ?</p> <p>a. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่ดุร้ายและอันตราย</p> <p>b. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>c. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>d. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>4. ข้อใด ไม่ใช่ ความเชื่อที่ถูกต้องเกี่ยวกับ "พญางูเห่า" ?</p> <p>a. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่ดุร้ายและอันตราย</p> <p>b. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>c. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>d. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> </div> <div data-bbox="355 707 786 1050" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">แบบสังเกตพฤติกรรม</p> <p style="text-align: center;">แบบสังเกตพฤติกรรมก่อน-หลังเผชิญประสบการณ์</p> <p>ชื่อ: _____ เลขที่: _____</p> <p>ชื่อโรงเรียน: _____</p> <p>ชื่อครู: _____</p> <p>ชื่อผู้สังเกต: _____</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>ข้อ</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>หมายเหตุ: 51-55 คะแนน หมายถึง ระดับดี 46-50 คะแนน หมายถึง ระดับพอใช้ 41-45 คะแนน หมายถึง ระดับพอควร 36-40 คะแนน หมายถึง ระดับต่ำ 31-35 คะแนน หมายถึง ระดับต่ำมาก</p> </div> <div data-bbox="355 1061 786 1404" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">แบบฝึกหัด</p> <p style="text-align: center;">แบบฝึกหัดก่อน-หลังเผชิญประสบการณ์</p> <p>ชื่อ: _____ เลขที่: _____</p> <p>ชื่อโรงเรียน: _____</p> <p>ชื่อครู: _____</p> <p>ชื่อผู้ทำแบบฝึกหัด: _____</p> <p>1. ข้อใด ไม่ใช่ ความเชื่อที่ถูกต้องเกี่ยวกับ "พญางูเห่า" ?</p> <p>a. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่ดุร้ายและอันตราย</p> <p>b. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>c. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>d. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>2. ข้อใด ไม่ใช่ ความเชื่อที่ถูกต้องเกี่ยวกับ "พญางูเห่า" ?</p> <p>a. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่ดุร้ายและอันตราย</p> <p>b. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>c. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>d. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>3. ข้อใด ไม่ใช่ ความเชื่อที่ถูกต้องเกี่ยวกับ "พญางูเห่า" ?</p> <p>a. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่ดุร้ายและอันตราย</p> <p>b. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>c. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>d. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>4. ข้อใด ไม่ใช่ ความเชื่อที่ถูกต้องเกี่ยวกับ "พญางูเห่า" ?</p> <p>a. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่ดุร้ายและอันตราย</p> <p>b. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>c. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> <p>d. พญางูเห่าเป็นสัตว์ที่กินคนเป็นอาหาร</p> </div> <div data-bbox="355 1415 786 1870" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">งานที่กำหนดให้ทำ</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p style="text-align: center;">งานที่กำหนดให้ทำ</p> </div>	ข้อ	1	2	3	4	5	1.						2.						3.						4.						5.						<p style="text-align: center;">เสียง</p> <p style="text-align: center;">การประเมินประสบการณ์</p> <p>1. จากการทำแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ และหลังเผชิญประสบการณ์เป็นแบบปรนัย 10 ข้อ</p> <p>2. จากการสังเกตพฤติกรรม</p> <p>3. จากการทำแบบฝึกหัด</p> <p>4. จากงานที่กำหนดให้ทำ ได้แก่เขียนแผนภูมิการคัดเลือก และการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้</p> <p>ต่อไปนี่ขอให้ผู้รับการอบรมเข้าสู่อารมณ์ ประสบการณ์ได้แล้วค่ะ</p>
ข้อ	1	2	3	4	5																																	
1.																																						
2.																																						
3.																																						
4.																																						
5.																																						

ลำดับ	ภาพ	เสียง
10	<div data-bbox="306 416 743 663" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>รุ่งทิพย์ อัญชลินกุล บท / ควบคุมการผลิต</p> </div>	<p style="text-align: center;">FI คนตรีประจำรายการ</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">FO</p>

ประมวลสาระ

หน่วยที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ผู้เขียน รุ่งทิพย์ อัญชิตินุกูล



คำนำ

ประมวลสาระ หน่วยที่ 3 เรื่องการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ประกอบด้วยเนื้อหาที่ให้
ความรู้ ในเรื่องความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกขายประกันชีวิต ขั้นตอนการคัดเลือก
ผู้ขายประกันชีวิต และการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์ และสังเกต

ผู้อ่านจะได้ทราบเกี่ยวกับคุณลักษณะของการเป็นผู้ขายประกันชีวิตที่ค้นหา เพื่อนำไป
กำหนดคุณสมบัติในการคัดเลือกและประเมินคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตของหน่วยงานผู้ขายประกัน
ชีวิต

รุ่งทิพย์ อัญชลินกุล
ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำชี้แจง	1
แผนผังแนวคิด	2
แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย	3
วัตถุประสงค์	3
เรื่องที่ 3.1 ความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	4
3.1.1 ความหมายของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	
3.1.2 ความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	
เรื่องที่ 3.2 ขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	6
3.2.1 การกำหนดรูปแบบของการคัดเลือก	
3.2.2 การสร้างเครื่องมือในการคัดเลือก	
3.2.3 การดำเนินการคัดเลือก	
3.2.4 การประเมินผลการคัดเลือก	
เรื่องที่ 3.3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการใช้การสัมภาษณ์และการสังเกต	7
3.3.1 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์ด้วยการพูดคุย	
3.3.2 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสังเกต	
บรรณานุกรม	10

คำชี้แจง

1. ส่วนประกอบของประมวลสาระ

ในการศึกษาประมวลสาระ เรื่อง การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ประกอบด้วย แผนผังแนวคิด แผนการฝึกอบรมประจำหัวเรื่อง และเนื้อหาสาระ

1.1 แผนผังแนวคิด เป็นส่วนที่แสดงถึงขอบข่ายแนวคิดของเนื้อหาสาระ

1.2 แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย ประกอบด้วย หน่วย หัวเรื่อง แนวคิด และ วัตถุประสงค์

1) หน่วย หรือบทเรียน ประกอบด้วย ชื่อหน่วย และชื่อเรื่องของหน่วย

2) หัวเรื่อง เป็นการกำหนดเรื่องย่อยของเนื้อหาที่มีความต่อเนื่องกันมีการจัดลำดับ จากง่ายไปหายาก

3) แนวคิด เป็นการนำคำสำคัญหรือคำหลักที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระในแต่ละหัวเรื่อง เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจสาระสำคัญในแต่ละหัวข้ออย่างชัดเจน

4) วัตถุประสงค์ เป็นการกำหนดจุดมุ่งหมายการฝึกอบรม โดยมุ่งที่ผลของการกระทำหรือพฤติกรรมของผู้รับการฝึกอบรม ภายใต้งื่อน ไข และเกณฑ์ที่กำหนดไว้

1.3 เนื้อหาสาระ

เนื้อหาสาระในแต่ละหัวเรื่อง ประกอบด้วย (1) การเกริ่นนำ เป็นการนำเข้าสู่เรื่อง (2) รายละเอียดของเนื้อหาในแต่ละหัวข้อย่อยของแต่ละหัวเรื่อง และ(3) สรุปเนื้อหาสาระ

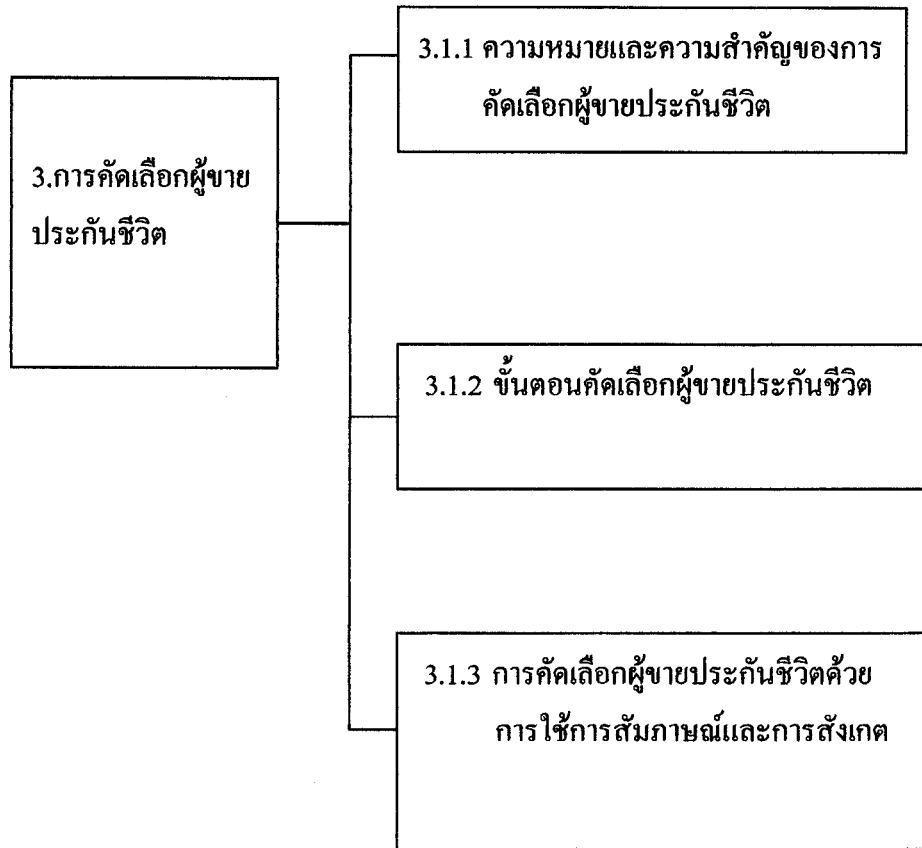
2. วิธีการใช้ประมวลสาระ

ขั้นตอนการใช้ประมวลสาระมีดังนี้

- 1) ศึกษาแผนผังแนวคิด
- 2) อ่านแผนการฝึกอบรมประจำหน่วย
- 3) อ่านเนื้อหาสาระ

นอกจากนี้ ผู้รับการฝึกอบรมสามารถศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในเนื้อหาสาระตามหัวเรื่อง ได้หลายครั้งจนกว่าจะเข้าใจ หรือศึกษาไปพร้อมกับ เทปภาพ เรื่อง การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต เป็นเครื่องมือช่วยให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แผนผังแนวคิด



แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย

โปรดอ่านแผนการฝึกอบรมประจำหัวเรื่อง 3.1.1 – 3.1.3 แล้วจึงศึกษาเนื้อหาสาระแต่ละหัวเรื่อง

หัวเรื่อง

- 3.1 ความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
- 3.2 ขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
- 3.3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์และสังเกต

แนวคิด

1. การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต เป็นวิธีการได้ผู้ขายประกันชีวิตที่มีคุณลักษณะตามที่กำหนดไว้ มีความสำคัญทางตรง เพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับในตำแหน่งผู้ขายประกันชีวิต ความสำคัญทางอ้อม คือ มีโอกาสประเมินมากขึ้น ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของบริษัทและการทำงานรวดเร็วขึ้น
2. ขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตครอบคลุม การกำหนดรูปแบบของการคัดเลือก การสร้างเครื่องมือ การดำเนินการคัดเลือก และการประเมินผลการคัดเลือก

วัตถุประสงค์

- 1.หลังจากศึกษาเรื่อง “ ความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถบอกความหมายของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
- 2.หลังจากศึกษาเรื่อง “ ความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถบอกความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
- 3.หลังจากศึกษาเรื่อง “ ขั้นตอนในการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบาย ขั้นตอนในการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้ถูกต้อง
- 4.หลังจากศึกษาเรื่อง “ การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์และสังเกต ” แล้ว ผู้รับการอบรมสามารถอธิบาย การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์และสังเกตได้ถูกต้อง

เรื่องที่ 3.1 ความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต เป็นวิธีการเบื้องต้นที่จะทำให้ได้ผู้ขายประกันชีวิตมืออาชีพในอนาคต เพราะการที่ผู้เข้ามาเป็นผู้ขายประกันชีวิตมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับอาชีพ จะทำให้เกิดการยอมรับในการพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงาน ซึ่งลูกค้าที่ต้องการที่จะซื้อประกันชีวิตกับผู้ขายมืออาชีพ และยังช่วยให้องค์กร ได้กำไรจากการที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในผู้ขายและในสินค้าแล้วจะทำให้ลูกค้าไม่ทิ้งกรรมธรรม์ประกันชีวิต

3.1.1 ความหมายของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตหมายถึง วิธีการให้ได้ผู้ขายประกันชีวิตที่มีคุณลักษณะเฉพาะตามพื้นฐานที่กำหนดไว้

3.1.2 ความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต มีความสำคัญทางตรง คือ ทำให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งผู้ขายประกันชีวิตและมีความสำคัญทางอ้อม คือ หน่วยงานมีโอกาสขายประกันชีวิตได้มากขึ้น ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของบริษัทและทำให้การทำงานในด้านการขายประกันชีวิตรวดเร็วขึ้น

2.1 ความเหมาะสมทางด้านคุณลักษณะพื้นฐานของผู้ขายประกันชีวิต ครอบคลุม การมีคุณวุฒิทางการศึกษา สัญชาติไทย ประสบการณ์ขาย มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ สุขภาพแข็งแรง และมีคุณธรรม **คุณวุฒิทางการศึกษา** ผู้ขายประกันชีวิตต้องมีวุฒิทางการศึกษาขั้นต่ำประถมศึกษาปีที่ 6 นอกจากนี้ควรมีความสามารถการสื่อสาร ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและวิธีการพัฒนาทักษะการขายได้เข้าใจ **สัญชาติไทย** ผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีสัญชาติไทย จะต้องแสดงหลักฐานและแสดงบัตรประชาชนแสดงภูมิลำเนาด้วยทะเบียนบ้านซึ่งต้องยื่นแสดงหลักฐานในขณะที่ส่งใบสมัคร ขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ขายประกันชีวิตกับกรมการประกันภัย **มีประสบการณ์ขาย** ผู้ขายประกันชีวิตต้องมีประสบการณ์ขาย จะทราบได้จากสัมภาษณ์โดยหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตหรือจากเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายขายของบริษัท พร้อมกับยื่นหลักฐานการสัมภาษณ์มนุษยสัมพันธ์ ผู้ขายประกันชีวิตต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทเรียบร้อย มีความโอบอ้อมอารี มีน้ำใจให้ความช่วยเหลือ **บุคลิกที่ดี** ผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีบุคลิกที่ดี มีการแต่งกายสุภาพ มีการแสดงท่าทางที่เหมาะสม สุภาพเรียบร้อย และพุดจาไพเราะต่อผู้พบเห็น อย่างน้อยต้องมีการยอมรับในการพัฒนาบุคลิกภาพที่จะช่วยทำให้เกิดความเชื่อมั่นในสายตาของคนที่พบ คนที่รู้จัก ซึ่งบุคลิกที่ดีจะมีส่วนช่วยทำให้งานขายประกันชีวิตประสบความสำเร็จ ได้ **มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ** ผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ

บุคคลแสดงออกถึงการยกย่องอาชีพ เต็มใจให้ความช่วยเหลือลูกค้า ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อสาธารณชน และต่ออาชีพการขาย **มีคุณธรรม** ผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ ไม่พูดหรือกระทำการให้ผู้อื่นเสียหาย เพราะงานขายประกันชีวิตเป็นงานที่ต้องให้ความช่วยเหลือ เป็นงานที่ต้องใช้ความอดทนต่อการเจรจาเพื่อขายประกัน และเป็นงานที่จะต้องได้รับการพิสูจน์ความมีคุณธรรมจากลูกค้า ซึ่งคนที่มีคุณธรรมจะช่วยทำให้สามารถดำเนินงานประกันชีวิตได้ดี **มีสุขภาพแข็งแรง** ผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีสุขภาพที่แข็งแรง แต่งกายสะอาดเรียบร้อย หน้าตาสดใส มีความมั่นคงทางอารมณ์ เพราะงานขายประกันชีวิตจะต้องใช้ความอดทนจากการพยายามปิดการขายประกันและอาจจะใช้เวลาอยู่กับลูกค้านานๆ หรือ อาจจะต้องมีการเดินทางเพื่อพบกับลูกค้า ในที่ต่างๆ ทั้งที่อยู่ใกล้และอยู่ไกล พร้อมทั้งการมีสุขภาพแข็งแรงของผู้ขายประกันชีวิต จะช่วยสร้างความมั่นใจในการทำประกันชีวิตให้กับลูกค้า

2.2 คุณลักษณะเฉพาะของผู้ขายประกันชีวิต ต้องมีหน่วยงานสังกัด มีใบอนุญาต และผลงานตามที่บริษัทกำหนด **มีหน่วยงานสังกัด** ผู้ขายประกันชีวิตต้องมีหน่วยสังกัด ที่เป็นหัวหน้างานภายใต้บริษัท และต้องระบุในใบสมัครเพื่อขอรับใบอนุญาตประกันชีวิต **มีใบอนุญาต** ผู้ขายประกันชีวิตจะสามารถเริ่มขายประกันชีวิตได้เมื่อมีหลักฐานเป็นใบอนุญาตขายสินค้าประกันชีวิตได้จากการทำสัญญากับบริษัท หลังจากได้รับอนุมัติ ผู้ขายประกันชีวิตจะขอออกรหัสตัวแทนกับบริษัทประกันชีวิตเสียก่อน **มีผลงานตามที่บริษัทกำหนด** หลังจากวันอนุมัติให้มีรหัส ผู้ขายประกันชีวิตจะต้องเริ่มดูฉบับผลงานเพื่อรักษาสีทธิอนุญาติให้ขายประกันชีวิตกับบริษัทได้ด้วยการมีผลงาน ตามที่บริษัทกำหนด ผู้ขายประกันชีวิตต้องรักษาระหัสผู้ขายประกันชีวิตด้วยผลงาน ในระยะเวลา 3 เดือน ต้องมีผลงานขาย 1 ราย

โดยสรุป การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต เป็นวิธีการได้ผู้ขายประกันชีวิตที่มีคุณลักษณะตามที่กำหนดไว้ มีความสำคัญทางตรง เพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับในตำแหน่งผู้ขายประกันชีวิต ความสำคัญทางอ้อม คือ มีโอกาสประเมินมากขึ้นประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของบริษัทและการทำงานรวดเร็วขึ้น

โปรดอ่านหัวเรื่องที่ 3.2 ขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

เรื่องที่ 3.2 ขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต เป็นขั้นตอนที่เรียงลำดับวิธีการเพื่อคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตที่ครอบคลุม การกำหนดรูปแบบของการคัดเลือก การสร้างเครื่องมือในการคัดเลือก การดำเนินการคัดเลือก และประเมินผลการคัดเลือก

1. การกำหนดรูปแบบของการคัดเลือก การกำหนดรูปแบบของการคัดเลือก เป็นการกำหนดรูปแบบของการคัดเลือกที่มีรูปแบบคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ด้วยรูปแบบให้แบบทดสอบ โดยใช้คะแนนเป็นเครื่องตัดสิน หรือการคัดเลือกด้วยการสัมภาษณ์

2. การสร้างเครื่องมือในการคัดเลือก การสร้างเครื่องมือในการคัดเลือก จะสร้างเครื่องมือใช้ในการคัดเลือกตามรูปแบบของการคัดเลือก เช่น รูปแบบให้แบบทดสอบก็จะสร้างเครื่องมือแบบทดสอบที่ให้คะแนนได้ เพื่อประเมินตัดสินใจ และ สร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อทำการสัมภาษณ์ที่สามารถประเมินตัดสินใจหลังมีข้อมูลหลังการสัมภาษณ์

3. การดำเนินการคัดเลือก การดำเนินการคัดเลือกเป็นขั้นตอนของการดำเนินการ ที่มีขั้นตอนในการปฏิบัติการ นัดหมายเพื่อพบ โดยมีวิธีการเจรจาขอนัดหมาย โดยจะต้องมีการระบุวัน เวลา และสถานที่นัดหมายที่เหมาะสมกับการคัดเลือกในรูปแบบต่างๆ เช่น การคัดเลือกด้วยการทำแบบทดสอบ หรือ การสัมภาษณ์พูดคุยตามแบบสัมภาษณ์

4. การประเมินผลการคัดเลือก การประเมินผลเพื่อการคัดเลือกเป็นขั้นตอนสุดท้าย หลังจากที่ได้ดำเนินการคัดเลือกเพื่อตัดสินใจ และเป็นขั้นตอนที่จะทำให้ได้ผู้ขายประกันชีวิตที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับอาชีพ

โดยสรุป ขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตเป็นขั้นตอนที่เรียงลำดับวิธีการเพื่อคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตที่ครอบคลุม การกำหนดรูปแบบของการคัดเลือก การสร้างเครื่องมือในการคัดเลือก การดำเนินการคัดเลือก และประเมินผลการคัดเลือก

โปรดอ่านหัวข้อเรื่องที่ 3.3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์และสังเกต

เรื่องที่ 3.3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์และสังเกต

การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์และสังเกต หมายถึง การที่นักหมายผู้ขายประกันชีวิตมาพบ เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยการใช้แบบสัมภาษณ์สอบถาม สังเกตและจดบันทึกข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์และสังเกต ในวิธีการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์และสังเกต นอกเหนือจากการพูดคุยเพื่อได้รับข้อมูลจากผู้ขายประกันชีวิตแล้ว ยังมีการสังเกตเพื่อหาคุณสมบัติที่ดีด้านบุคลิก ท่าทาง การแต่งกาย กิริยามารยาท ไหวพริบการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตรงต่อเวลา พุดจามน้ำเสียง ความชัดเจนในคำพูด เพื่อนำมาประกอบการประเมินผลคัดเลือก

1. การเตรียมตัวเพื่อทำการสัมภาษณ์และสังเกต

นอกจากนี้ที่ต้องเข้าใจถึงความแตกต่างของการได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการสังเกตผู้รับการสัมภาษณ์ ก่อนที่จะดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์และสังเกต ผู้สัมภาษณ์ต้องเตรียมพร้อมล่วงหน้าในเรื่องต่อไปนี้ คือ การเตรียมตัวเพื่อทำการสัมภาษณ์ เช่น การเตรียมตัวของผู้สัมภาษณ์ การเตรียมผู้รับการสัมภาษณ์ การเตรียมเครื่องมือสัมภาษณ์ การเตรียมสถานที่และจัดสภาพแวดล้อมเพื่อดำเนินการสัมภาษณ์และสังเกต

2.1 การเตรียมตัวเพื่อทำการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะต้องศึกษาและเลือกคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ ให้ได้รับคำตอบที่ตรงกับความต้องการ เพื่อนำข้อมูลไปประเมินผลคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตที่เหมาะสมได้

2.2 การเตรียมตัวของผู้สัมภาษณ์ ในด้านบุคลิก สุขภาพ จิตใจ เป้าหมาย การชักชวน เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจในขณะสัมภาษณ์ รวมถึงเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ที่เหมาะสมกับผู้รับการสัมภาษณ์

2.3 การเตรียมผู้รับการสัมภาษณ์ ซึ่งต้องมีการนัดหมายผู้รับการสัมภาษณ์ที่แน่นอน เวลา สถานที่ และให้ผู้รับการสัมภาษณ์ให้ความสำคัญต่อการสัมภาษณ์ด้วยความพร้อมที่จะให้ข้อมูล

2.4 การเตรียมเครื่องมือสัมภาษณ์ คือเครื่องมือที่ต้องใช้ในการสัมภาษณ์ เช่น แบบทดสอบ แบบสัมภาษณ์ การจดบันทึกข้อมูล

2.5 การเตรียมสถานที่ เป็นสถานที่ที่ไม่มีการรบกวนจากบุคคลอื่น ไม่มีเสียงรบกวน และทำให้ผู้รับการสัมภาษณ์สบายใจ

2.6 จัดสภาพแวดล้อมเพื่อดำเนินการสัมภาษณ์และสังเกต เพื่อให้การสัมภาษณ์มีประสิทธิภาพ ในการสัมภาษณ์ควรมีการจัดเตรียมจัดสภาพแวดล้อมเพื่อดำเนินการสัมภาษณ์และสังเกต เช่น กำหนดให้มีผู้ร่วมสังเกตในขณะที่สัมภาษณ์ กำหนดผู้ร่วมประเมิน เป็นต้น

2. แนวทางการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์และสังเกต

การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตจากการสัมภาษณ์ด้วยการพูดคุย สังเกตจากการพูด การรับฟัง การตอบคำถาม น้ำเสียง อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความชัดเจนในการพูด การใช้คำพูดที่เหมาะสม ไหวพริบ บุคลิก ลักษณะท่าทาง การแต่งกาย ท่าทีสุภาพเรียบร้อย คล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉงสุขภาพแข็งแรง สังเกตจากท่าทาง

1) พูดคุยเป็นการสนทนาที่ผู้สัมภาษณ์สามารถคัดเลือกได้ว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความสามารถในการพูดคุยเป็นอย่างไร เช่น คุยอย่างน่าสนใจ คุยสนุกสนาน คุยมีสาระ หรือคุยที่ผู้ฟังรู้สึกเบื่อ เป็นต้น

2) การรับฟัง ซึ่งการรับฟังได้เข้าใจและสามารถถ่ายทอดสิ่งที่ได้รับฟังเป็นสิ่งที่คุณคัดเลือกต้องค้นหาข้อมูลจากผู้ถูกสัมภาษณ์ก่อน อาจจะเล่าเรื่องให้ฟัง และให้ผู้ฟังเล่ากลับเพื่อต้องการตรวจสอบความสามารถในการรับฟัง

3) การตอบคำถาม ผู้สัมภาษณ์จะต้องสร้างคำถามและซักถามเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบเพื่อค้นหาข้อมูล หรือคำตอบที่ต้องการให้มากขึ้นเพื่อนำไปพิจารณาคัดเลือกหาความเหมาะสมกับงานต่อไป

4) น้ำเสียง ในขณะที่สัมภาษณ์ ข้อมูลในด้านความชื่นชอบในน้ำเสียงของผู้ถูกสัมภาษณ์จะต้องถูกประเมินออกมาด้วย ว่า เคยมีคนบอกกับเขาใหม่ว่าเขามีน้ำเสียงน่าฟัง น้ำเสียงที่นิ่งชวมนั่งหลับ น้ำเสียงที่เร้าใจ หรือ อื่นๆ ตามความเหมาะสมในการตั้งคำถามเพื่อหาข้อมูล เป็นต้น

5) อารมณ์ เพื่อการค้นหาว่าเขามีอารมณ์ที่มั่นคง หรือ แปรปรวนต่อสถานการณ์ต่างๆ มีมากน้อยเพียงใดมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์มากน้อยแค่ไหน

6) ความกระตือรือร้น สัมภาษณ์หาข้อมูล ซึ่งการพิจารณาความกระตือรือร้นในการทำงาน การดำเนินชีวิต การแก้ปัญหา หรือด้านอื่นๆ ที่ทำให้เขาต้องทำให้สิ่งนั้นประสบความสำเร็จ

7) ความชัดเจนในการพูด สัมภาษณ์ค้นหาข้อมูล ประสิทธิภาพที่เขาใช้การพูดแล้วประสบความสำเร็จในด้านการทำงานร่วมกับคนอื่นที่ผ่านมา

8) การใช้คำพูดที่เหมาะสม สัมภาษณ์เพื่อพิจารณาการโต้ตอบด้วยการใช้คำพูดที่เหมาะสม

9) ไหวพริบ การสัมภาษณ์อาจจะสร้างคำถามหรือ สร้างสถานการณ์เพื่อพิจารณาไหว

พริบในการโต้ตอบ หรือ การแสดงออก เพื่อพิจารณาถึงการมีไหวพริบที่เหมาะสมกับงานผู้ขาย
ประกันชีวิต

10) บุคลิก ในการทำงานอะไรบ้างที่ทำให้ได้รับความสำเร็จ เช่น มีบุคลิกของนักขาย
ประกันชีวิตหรือไม่ มีบุคลิกของผู้ที่นำไว้วางใจเมื่อติดต่อกับอย่างน้อยแค่ไหน เป็นต้น

11) ลักษณะท่าทาง เป็นสิ่งที่ต้องสัมภาษณ์หาข้อมูล ว่าเขามีลักษณะท่าทางดี
อย่างไรที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในงานที่ติดต่อกับคน เป็นคนที่สามารถจัดลักษณะท่าทาง
หรือพัฒนาลักษณะท่าทางให้เหมาะสมกับงาน ได้ดีมากน้อยแค่ไหน เป็นต้น

12) การแต่งกาย เป็นคนที่เน้นเรื่องการแต่งกายมากน้อยแค่ไหน และสามารถ
พัฒนาการแต่งกายอย่างไร อาจจะมีมีการยกตัวอย่างสถานการณ์ หรือจากประสบการณ์จริงที่ได้
ปฏิบัติผ่านมาในอดีต

13) ท่าทีสุภาพเรียบร้อย เป็นที่น่าไว้วางใจ น่าเชื่อถือ หรือ น่าพูดคุยด้วยมีมากน้อยแค่
ไหน

14) คล่องแคล่วว่องไว ที่จะเหมาะกับคนทำงานที่ต้องมีความคล่องแคล่วที่จะช่วยทำ
ให้ผู้ติดต่อกับเกิดความรู้สึกชื่นชม เกิดความพึงพอใจเมื่อได้มอบหมายงานให้ทำ

15) กระฉับกระเฉง คิด หรือ แสดงออกที่เหมือนกับคนมีประสบการณ์ในการทำงาน
มาก่อน และสามารถทำให้งานลุล่วงด้วยความเข้าใจเป็นอย่างดี

16) สุขภาพแข็งแรง สัมภาษณ์หาข้อมูลด้านสุขภาพของผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อ
ประกอบการพิจารณาคัดเลือกว่าเขามีสุขภาพแข็งแรงที่สามารถปฏิบัติงานได้ เหมาะกับเข้ามาเป็น
ผู้ขายประกันชีวิตได้ดีหรือไม่

โดยสรุป การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์และสังเกต หมายถึง การที่
นักหมายผู้ขายประกันชีวิตมาพบ เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยการใช้แบบสัมภาษณ์สอบถาม
สังเกตและจดบันทึกข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์และสังเกต นอกเหนือจากการพูดคุยแล้ว ยัง
มีการสังเกตเพื่อหาคุณสมบัติที่ดีด้านบุคลิกเพื่อนำมาประกอบการประเมินผลคัดเลือก สังเกต
จากการพูด การรับฟัง การตอบคำถาม น้ำเสียง อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความชัดเจนในการ
พูด การใช้คำพูดที่เหมาะสม ไหวพริบ บุคลิก ลักษณะท่าทาง การแต่งกาย ท่าทีสุภาพเรียบร้อย
คล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉงสุขภาพแข็งแรง สังเกตจากท่าทาง ต้องการตรวจสอบ
ความสามารถในการรับฟัง นอกจากนี้ ผู้สัมภาษณ์ต้องเตรียมพร้อมล่วงหน้าในเรื่องต่อไปนี้ คือ
การเตรียมตัวเพื่อทำการสัมภาษณ์ เช่น การเตรียมตัวของผู้สัมภาษณ์ การเตรียมผู้รับการ
สัมภาษณ์ การเตรียมเครื่องมือสัมภาษณ์ การเตรียมสถานที่และจัดสภาพแวดล้อมเพื่อดำเนิน
การสัมภาษณ์และสังเกต

บรรณานุกรม

SUPERVISOR SCHOOL (2536) บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์จำกัด
QUEST (2540) บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์จำกัด

บทเทปภาพ

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 3.1 การวางแผนเพื่อคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 3.2 การดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต


เวลา 6 นาที

ลำดับ	แหล่งภาพ	ภาพ	เสียง
1	VTR CG ₁ CG ₂ CG ₃	<p>FI</p> <p>ไตเติ้ลรายการ พินน้ำเงิน อักษรเหลือง</p> <p>เทปภาพ ประกอบการอบรม</p> <p>หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต</p> <p>เรื่อง การพิจารณาคัดเลือกผู้ขาย ประกันชีวิต</p>	<p>FI คนตรีประจำรายการ</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>FO คนตรีประจำรายการ</p>
2	VTR S/I	<p>MS ผู้ดำเนินรายการ</p> <p>รุ่งทิพย์ อัญชลีบุญถ</p>	<p>ผู้ดำเนินรายการ</p> <p>การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต เป็น หน้าที่สำคัญของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ที่จะต้องมีความรู้ความชำนาญ จะมีวิธีการ และมีเทคนิคคัดเลือกคนที่เหมาะสมและที่ ดีที่สุดมาทำงานขายประกันชีวิต เราจะมา พบกับผู้มีประสบการณ์ในการคัดเลือก ผู้ขายประกันชีวิต มาพูดให้เราฟัง คือ คุณศิริพร ตูยเดชาภา ผู้จัดการภาค เหรียญทอง 8 ปี 7 จะมาพูดคุยเกี่ยวกับการ คัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต</p>

ลำดับ	แหล่งภาพ	ภาพ	เสียง
3	VTR S/I	MS วิทยากร	วิทยากร การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต อันดับ แรกคงต้องคู่มือ
		MS วิทยากร	เรื่องการนัดหมายว่าเป็นคนอย่างไรเรื่อง มารยาทในสังคมของการตรงต่อเวลานัด หมายหลังจากนั้นพูดคุยสัมภาษณ์ประวัติ ของตัวผู้ขายประกันชีวิต
	CG 4	<ul style="list-style-type: none"> ● ครอบครัว ● ชุมชน ● การศึกษา ● อาชีพ ● ตำแหน่ง ● หน้าที่การงาน ● ประวัติครอบครัว 	ครอบครัว ชุมชน การศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่ การงาน ประวัติครอบครัว
	CG 5	MS วิทยากร อุปนิสัย <ul style="list-style-type: none"> ● รับผิดชอบ ● เสียสละ 	วิทยากร ถ้าเราคุยให้ละเอียด เราจะได้ข้อมูล เรื่องฐานตลาด อุปนิสัย การงาน ถ้าคุยให้ ละเอียด จะทำให้เราได้ข้อมูลเรื่องฐาน ตลาดอุปนิสัย ว่าเป็นคนรับผิดชอบมาก น้อยเพียงใด มีความเสียสละในสังคมไหม ส่วนเครื่องมือช่วยตัดสินใจ ก็ง่ายที่จะ สังเกตได้จากบุคลิกภาพ หรือว่าถ้าเรา ต้องการรู้ว่า
CG 6	อุปนิสัย <ul style="list-style-type: none"> ● รับผิดชอบ ● เสียสละ ● ขยัน 	ขยันไหม	

ลำดับ	แหล่งภาพ	ภาพ	เสียง
		MS วิทยากร	หลังจากเลิกงานแล้ว วันหยุดทำอะไร ได้คำตอบที่เราตรงใจหรือเปล่า อันนี้เราจะสังเกตได้ ส่วนคุณลักษณะที่ต้องทำการคัดเลือก
	CG 7	การคัดเลือก <ul style="list-style-type: none"> • ความซื่อสัตย์ • ความรับผิดชอบ 	จากข้อมูลต่างๆ ที่เรารู้จัก เราก็คงได้ในเรื่องของความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ
		MS วิทยากร	วิทยากร เช่น สมมุติว่ามาจากอาชีพการเงิน หรือว่าเป็นนักบัญชี เราก็คงดูว่าทำมาที่ปีในตำแหน่งนี้ เข้ามาโดยเส้นสาย หรือเข้ามาโดยการสอบ เราก็คงใช้คำถามง่ายๆ ว่าไม่ทราบสอบเข้ามาในตำแหน่งนี้ยากไหม
	CG 8	การคัดเลือก <ul style="list-style-type: none"> • ความซื่อสัตย์ • ความรับผิดชอบ • ฐานตลาด • การเงินดี 	การมีฐานตลาดหรือว่าประวัติครอบครัว ถือว่าสำคัญมากเพราะว่าถ้ามีการเงินดี โอกาสที่จะทำเรื่องผิดพลาดหรือทุจริต น้อยมาก
		MS วิทยากร	วิทยากร อย่างเช่น ทางหน่วยของดิฉันถือว่าค่อนข้าง โชคดี แต่ในความค่อนข้าง โชคดีก็คือ ดิฉันคัดเลือกมาได้เพื่อนร่วมงานที่ค่อนข้างมีคุณภาพ ซื่อสัตย์ ก็มีฐานตลาดค่อนข้างจะได้เป็นเจ้าของธุรกิจ เป็นข้าราชการที่ซี ค่อนข้างคืออยู่ในระดับซี 7 ซี 8 บุคคลเหล่านี้จะดูแลง่าย

ลำดับ	แหล่งภาพ	ภาพ	เสียง
	CG 9	การคัดเลือก <ul style="list-style-type: none"> ● ความซื่อสัตย์ ● ศักยภาพ ● ทักษะ 	มีความรับผิดชอบสูง มีศักยภาพดี ส่วนเรื่องทัศนคติต่างๆ ต่อประกันชีวิต
		MS วิทยากร	วิทยากร ตัวนี้สำคัญ เพราะเราเกิดมาได้คนที่มีความรับผิดชอบไม่ดี ติดลบ ก็ยากและก็เหนื่อยที่จะเคลียร์ให้เขาเข้าใจในคุณค่าของงาน จะเสียเวลามากและก็มีปัจจัยสำคัญอีกตัวหนึ่งก็คือปัจจุบันคนรุ่นใหม่จะเป็นคนที่มีสปิริต เสียสละและพร้อมที่จะทำงานให้กับสังคม เช่น สมมุติว่าปุมหลังเขาเป็นนักกีฬา หรือเป็นคนที่ทำกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงานของเขา กิจกรรมกับเพื่อนร่วมงานหรือไม่ว่าจะเป็นในสังคมหรือกิจกรรม สังคมงานทางธรรมะ ถือว่าคนเหล่านี้จะมีความรับผิดชอบ เสียสละให้กับส่วนรวม ฉะนั้นให้คะแนนตามนี้
	CG 10	การให้คะแนน 30 : 30 20 : 20	30 : 30 , 20 : 20
	CG 11	การให้คะแนน 30 : ซื่อสัตย์ 30 : ความรับผิดชอบ 20 : ทักษะ 20 : ฐานตลาดที่ดี	30 แรก ก็คือซื่อสัตย์ 30 ต่อมาก็คือรับผิดชอบ 20 ต่อมาคือทัศนคติ 20 สุดท้ายก็คือมีฐานที่ดี ฐานตลาด
		MS วิทยากร	วิทยากร หรือการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ในลักษณะของการคัดเลือกสรุปได้ว่า ฉะนั้น

ลำดับ	แหล่งภาพ	ภาพ	เสียง
			จะเลือกก็คือ
	CG 12	คุณลักษณะที่คัดเลือก 1. ชื่อสัตย์ 2. ทักษะที่ดี 3. เสียสละ 4. คิดใหญ่มีเป้าหมาย 5. มีเวลา	หนึ่ง ชื่อสัตย์ เป็นคนรับผิดชอบ ขยัน เป็นคนที่มีทัศนคติที่ดี เป็นคนพร้อมเสียสละก็คือ หนึ่ง เป็นคนที่คิดใหญ่มีเป้าหมายในการทำงาน ที่สำคัญก็คือมีเวลาสำหรับธุรกิจนี้
4	VTR	MS ผู้ดำเนินรายการ	ผู้ดำเนินรายการ หลังจากที่ได้ทราบวิธีการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต จากวิทยากรผ่านไปแล้ว หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตจะต้องมีการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ตามคุณลักษณะที่กำหนดเอาไว้เพื่อให้ได้ ผู้ขายประกันชีวิตที่เหมาะสม
		FI เครดิตท้ายรายการ	FI คนตรีประจำรายการ
	CG 13	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> ขอขอบคุณ ทีมถ่ายทำ </div>	
	CG 14	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> รุ่งทิพย์ อัญชลินกุล บทเทพภาพ / ควบคุมการผลิตรายการ </div>	

แบบประเมินชิ้นงาน

หน่วยประสพการณ์ที่ 3 เรื่อง การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

แบบประเมินชิ้นงาน

(ประเมินสำหรับวิทยากร / ผู้รับการอบรม)

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์เรื่องที่ 3.1 เรื่อง การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

กลุ่มที่

คำชี้แจง โปรดประเมินชิ้นงาน โดย กาเครื่องหมาย (/) ตามระดับประเมินของวิทยากร

ลำดับ	หัวข้อประเมิน	คะแนน				
		5	4	3	2	1
1	หัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต					
2	ลำดับหัวข้อแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต					
รวม						

เกณฑ์การประเมิน

6-10 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ดี

1-5 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ พอใช้

ลงชื่อ _____ ผู้ประเมิน

()

วันที่ _____

แบบประเมินชิ้นงาน

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์รองที่ 3.1 เรื่อง การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง 1. แบบประเมินชิ้นงานนี้สำหรับวิทยากรใช้ประเมินชิ้นงานระหว่างการเผชิญ

ประสบการณ์ (การประเมินระหว่างฝึกอบรมด้วยผู้รับการอบรมประเมินด้วย)

2 วิทยากรประเมินชิ้นงานรายกลุ่มของผู้รับการอบรม ตามเกณฑ์การประเมินดังนี้

1. หัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- | | |
|--|---------|
| 1.1. หัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตมีจำนวนครบ | 5 คะแนน |
| 1.2 หัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตมีจำนวน 4 ข้อ | 4 คะแนน |
| 1.3 หัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตมีจำนวน 3 ข้อ | 3 คะแนน |
| 1.4 หัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตมีจำนวน 2 ข้อ | 2 คะแนน |
| 1.5 หัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตมีจำนวน 1 ข้อ | 1 คะแนน |

2. จัดลำดับหัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- | | |
|--|---------|
| 1.1. ลำดับหัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวนครบ | 5 คะแนน |
| 1.2 ลำดับหัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 4 ข้อ | 4 คะแนน |
| 1.3 ลำดับหัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 3 ข้อ | 3 คะแนน |
| 1.4 ลำดับหัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 2 ข้อ | 2 คะแนน |
| 1.5 ลำดับหัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 1 ข้อ | 1 คะแนน |

หัวข้อที่กำหนดและลำดับหัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต มีดังนี้

1. รูปแบบของการคัดเลือก
2. การสร้างเครื่องมือในการคัดเลือก
3. การดำเนินการคัดเลือก
4. การประเมินผลการคัดเลือก

แบบประเมินชิ้นงาน

(ประเมินสำหรับวิทยากร / ผู้รับการอบรม)

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์ร่องที่ 3.2 เรื่อง การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

กลุ่มที่

คำชี้แจง โปรดประเมินชิ้นงาน โดย กาเครื่องหมาย (/) ตามระดับประเมินของวิทยากร

ลำดับ	หัวข้อประเมิน	คะแนน				
		5	4	3	2	1
1	กำหนดหัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต					
2	จัดลำดับหัวข้อคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต					
รวม						

เกณฑ์การประเมิน

6-10 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ดี

1-5 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ พอใช้

ลงชื่อ _____ ผู้ประเมิน

()

วันที่ _____

แบบประเมินชิ้นงาน

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์เรื่องที่ 3.2 เรื่อง การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง 1. แบบประเมินชิ้นงานนี้สำหรับวิทยากรใช้ประเมินชิ้นงานระหว่างการเผชิญ
ประสบการณ์ (การประเมินระหว่างฝึกอบรมด้วยผู้รับการอบรมประเมินด้วย)
2 วิทยากรประเมินชิ้นงานรายกลุ่มของผู้รับการอบรม ตามเกณฑ์การประเมินดังนี้

1. หัวข้อคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- | | |
|---|---------|
| 1.1. หัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง จำนวนครบ | 5 คะแนน |
| 1.2 หัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง มีจำนวน 4 ข้อ | 4 คะแนน |
| 1.3 หัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง มีจำนวน 3 ข้อ | 3 คะแนน |
| 1.4 หัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง มีจำนวน 2 ข้อ | 2 คะแนน |
| 1.5 หัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง มีจำนวน 1 ข้อ | 1 คะแนน |

2. จัดลำดับแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต

- | | |
|---|---------|
| 1.1. ลำดับหัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวนครบ | 5 คะแนน |
| 1.2 ลำดับหัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 4 ข้อ | 4 คะแนน |
| 1.3 ลำดับหัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 3 ข้อ | 3 คะแนน |
| 1.4 ลำดับหัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 2 ข้อ | 2 คะแนน |
| 1.5 ลำดับหัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 1 ข้อ | 1 คะแนน |

หัวข้อที่กำหนดและลำดับหัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต มีดังนี้

1. การศึกษาระดับชั้นประถมปีที่หกขึ้นไป
2. สัญชาติไทย
3. เชื้อชาติไทย
4. อายุ 20 ปีบริบูรณ์
5. สุขภาพแข็งแรง

แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม

หน่วยประสพการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

แบบสังเกตพฤติกรรม

(ประเมินสำหรับผู้รับการอบรม)

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดประเมินการทำงาน โดย กา เครื่องหมาย (/) ตามระดับประเมิน

ดี ระดับคะแนนเป็น 3

ปานกลาง ระดับคะแนนเป็น 2

พอใช้ ระดับคะแนนเป็น 1

กลุ่มที่

ชื่อ ผู้รับการอบรม	1 การมีส่วนร่วม ในการทำงาน	2 ความ รับผิดชอบ ในการ ทำงาน	3 การแสดง ความ คิดเห็น	4 การแก้ปัญหา ในการทำงาน	5 การยอมรับ คำแนะนำ และ ปรับปรุง
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
รวม					

เกณฑ์การประเมิน

51 - 75 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ดี

26 - 50 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

1 - 25 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ พอใช้

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

วันที่/...../.....

แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในกลุ่ม

คำชี้แจง

1. แบบประเมินนี้สำหรับวิทยากรใช้ประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
2. วิทยากรสังเกตการทำงานรายกลุ่มของผู้รับการฝึกอบรม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนนการทำงานกลุ่มที่ตรงกับความเป็นจริง ตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการทำงาน

- | | | |
|-----------------------------------|---|-------|
| 1.1 สมาชิกให้ความร่วมมือ | 2 | คะแนน |
| 1.2 สมาชิกขาดความร่วมมือในบางด้าน | 1 | คะแนน |
| 1.3 สมาชิกขาดความร่วมมือทุกด้าน | 0 | คะแนน |

2. ความรับผิดชอบในการทำงาน

- | | | |
|--|---|-------|
| 2.1 สมาชิกรับผิดชอบงานทุกงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด | 2 | คะแนน |
| 2.2 สมาชิกรับผิดชอบงานเป็นบางครั้ง มีความตั้งใจในการทำงานไม่สม่ำเสมอแต่ทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด | 1 | คะแนน |
| 2.3 สมาชิกไม่รับผิดชอบ ในการทำงานและงานไม่เสร็จตามที่กำหนด | 0 | คะแนน |

3. การแสดงความคิดเห็น

- | | | |
|--|---|-------|
| 3.1 สมาชิกร่วมกันแสดงความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม | 2 | คะแนน |
| 3.2 สมาชิกร่วมกันแสดงความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม บางครั้ง | 1 | คะแนน |
| 3.3 สมาชิกไม่ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม | 0 | คะแนน |

4. การแก้ปัญหาในการทำงาน

- | | | |
|---|---|-------|
| 4.1 สมาชิกสามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ทุกปัญหา | 2 | คะแนน |
| 4.2 สมาชิกสามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้บางปัญหา | 1 | คะแนน |
| 4.3 สมาชิกไม่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ | 0 | คะแนน |

5. การยอมรับคำแนะนำและปรับปรุง

- | | | |
|--|---|-------|
| 5.1 สมาชิกรับคำแนะนำจากวิทยากร และนำมาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น | 2 | คะแนน |
| 5.2 สมาชิกรับคำแนะนำจากวิทยากรแต่ไม่ได้นำมาพัฒนางาน | 1 | คะแนน |
| 5.3 สมาชิกไม่ยอมรับคำแนะนำจากวิทยากร และไม่สามารถพัฒนางานได้ | 0 | คะแนน |

ภาคที่ 3

คู่มือเผชิญประสบการณ์ (สำหรับผู้รับการอบรม)

คำนำ

คู่มือผู้รับการอบรมสำหรับเผชิญประสบการณ์ เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของชุดการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ตามหลักสูตร เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต คู่มือเผชิญประสบการณ์ช่วยให้ผู้รับการอบรมได้เผชิญประสบการณ์ตามภารกิจ และงานได้ครบถ้วน ประกอบด้วย 3 หน่วยประสบการณ์ ได้แก่ หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต และหน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่ง คู่มือการใช้ชุดประสบการณ์นี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้รับการอบรมใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

รุ่งทิพย์ อัญชิตินุกูล

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
คำชี้แจง	316
ขั้นตอนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์	317-319
การเตรียมตัวและบทบาทผู้รับการอบรม	320
หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต	321-348
- แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์	
- แบบฝึกปฏิบัติ	
- แบบประเมินชิ้นงาน	
- แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม	
- แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์	
หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต	349-377
- แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์	
- แบบฝึกปฏิบัติ	
- แบบประเมินชิ้นงาน	
- แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม	
- แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์	
หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	378-403
- แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์	
- แบบฝึกปฏิบัติ	
- แบบประเมินชิ้นงาน	
- แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม	
- แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์	

คำชี้แจง

1. ส่วนประกอบของประมวลสาระ

ประมวลสาระเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย และเนื้อหาสาระ

1.1 แผนการฝึกอบรมประจำหน่วยประกอบด้วย หน่วย หัวเรื่อง แนวคิด และวัตถุประสงค์

- 1) หน่วย ประกอบด้วย เลขที่หน่วย และชื่อหน่วย
- 2) หัวเรื่อง เป็นการกำหนดเรื่องย่อของเนื้อหาสาระ ที่เรียงลำดับจากง่ายมายาก และมีความต่อเนื่อง
- 3) แนวคิด เป็นการนำคำสำคัญ หรือคำหลักในแต่ละหัวเรื่องให้ผู้รับการอบรมได้ศึกษาเกิดความเข้าใจก่อนศึกษาแต่ละหัวเรื่อง

4) วัตถุประสงค์ เป็นการกำหนดจุดมุ่งหมายการฝึกอบรม โดยมุ่งที่ผลการกระทำ หรือพฤติกรรมของผู้รับการอบรมภายใต้เงื่อนไข และแผนที่กำหนดไว้

1.2 เนื้อหาสาระประกอบด้วย (1) เกริ่นนำ คือ การนำเข้าสู่เรื่อง (2) การเสนอแนวคิด (3) รายละเอียดของเนื้อหาสาระในแต่ละแนวคิด และ(4) สรุปสาระ โดยการนำแนวคิดมาสรุปเพื่อให้เข้าใจเนื้อหาดียิ่งขึ้น

2. การใช้ประมวลสาระ

- 1) อ่านแผนการฝึกอบรมก่อน
- 2) ศึกษาเนื้อหาสาระในแต่ละหัวเรื่อง

3. บทบาทของวิทยากร

วิทยากรจะเป็นผู้กำกับประสบการณ์ และดำเนินให้คำแนะนำในระหว่างที่ผู้รับการอบรมเผชิญประสบการณ์

4. บทบาทของผู้รับการอบรม

นอกจากการอบรมแล้ว ผู้รับการอบรมสามารถศึกษาด้วยตนเองตามขั้นตอนของเนื้อหาสาระหัวเรื่องได้หลายครั้งจนกว่าจะเข้าใจ

ขั้นตอนการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ขั้นที่ 1 ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ โดยให้ผู้รับการอบรมทำแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์เป็นข้อสอบปรนัย 10 ข้อ

ขั้นที่ 2 ปฐมนิเทศก่อนเผชิญประสบการณ์ เป็นขั้นตอนชี้แจงวัตถุประสงค์ ประสบการณ์บริบท สถานการณ์ ขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์ (ภารกิจ / งาน) สื่อ และเครื่องมือการประเมิน

วัตถุประสงค์ ในหน่วยประสบการณ์ที่ 1 มีวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ ดังนี้ (1) ผู้รับการอบรมรวบรวมข้อมูลคุณลักษณะของผู้ชายประกันชีวิต และหัวหน้าผู้ชายประกันชีวิตได้ถูกต้อง (2) ผู้รับการอบรมสามารถดำเนินการผลิตสื่อแผ่นพับ และโปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ชายประกันชีวิตได้ถูกต้อง หน่วยประสบการณ์ที่ 2 มีวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ ดังนี้ (1) ผู้รับการอบรมสามารถตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ชายประกันชีวิต และสามารถเขียนแผนจำนวนผู้ชายประกันชีวิตได้ถูกต้อง และ (2) ผู้รับการอบรมสามารถดำเนินการค้นหาผู้ชายประกันชีวิตโดยตรง และโดยอ้อมได้ถูกต้อง และหน่วยประสบการณ์ที่ 3 มีวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ ดังนี้ (1) เขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ชายประกันชีวิตได้ถูกต้อง และ (2) ผู้รับการอบรมสามารถดำเนินการคัดเลือกผู้ชายประกันชีวิตได้ถูกต้อง

ประสบการณ์ ที่ผู้รับการอบรมต้องเผชิญ 6 ประสบการณ์ ดังนี้ (1) ผู้รับการอบรมรวบรวมข้อมูลคุณลักษณะของผู้ชายประกันชีวิต และหัวหน้าผู้ชายประกันชีวิต (2) ผู้รับการอบรมดำเนินการผลิตสื่อแผ่นพับ และโปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ชายประกันชีวิต (3) ผู้รับการอบรมตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ชายประกันชีวิต และเขียนแผนภูมิจำนวนผู้ชายประกันชีวิต (4) ผู้รับการอบรมดำเนินการค้นหาผู้ชายประกันชีวิตโดยตรง และโดยอ้อม (5) ผู้รับการอบรมเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ชายประกันชีวิต และ (6) ผู้รับการอบรมดำเนินการคัดเลือกผู้ชายประกันชีวิต

บริบท ในการเผชิญประสบการณ์ คือ ห้องฝึกอบรมบริษัทเอไอเอ เวลาที่ใช้ 2 วัน สิ่งที่ผู้ฝึกอบรมต้องเตรียม คือ กระดาษ กรรไกร ยางลบ และไม้บรรทัด

สถานการณ์ ผู้รับการอบรมในฐานะหัวหน้าผู้ชายประกันชีวิตบริษัทพันบริคคอมปานี ได้รับมอบหมายจากวิทยากรของบริษัท ให้ผู้รับการอบรมรวบรวมข้อมูลคุณลักษณะของผู้ชายประกันชีวิต และหัวหน้าผู้ชายประกันชีวิต ดำเนินการผลิตสื่อแผ่นพับ และโปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ชายประกันชีวิต ตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ชายประกันชีวิต และเขียนแผนจำนวนผู้ชายประกันชีวิต ดำเนินการค้นหาผู้ชายประกันชีวิตโดยตรง และโดยอ้อม เขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ชายประกันชีวิต และดำเนินการคัดเลือกผู้ชายประกันชีวิต

ภารกิจ/งาน ในการเผชิญประสบการณ์ ครอบคลุมการรวบรวมข้อมูลเพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ และคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต กำหนดจำนวนเป้าหมายผู้ขายประกันชีวิต เขียนแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต ค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงและโดยอ้อม เขียนแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และปฏิบัติการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

สื่อ ที่ใช้ได้แก่ ประมวลสาระ มัลติมีเดีย และเทปภาพ

การประเมิน จากการทำแบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์ การทำงานกลุ่ม ประเมินชิ้นงาน ได้แก่ การผลิตแผ่นพับและโปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต การวางแผนเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต การเขียนแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นที่ 3 **เผชิญประสบการณ์** ในประสบการณ์ที่ผู้รับการอบรมต้องเผชิญ มี 6 ประสบการณ์ คือ (1) การรวบรวมข้อมูลคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต และหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต (2) การดำเนินการผลิตสื่อแผ่นพับ และโปสเตอร์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต (3) การตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต และเขียนแผนจำนวนผู้ขายประกันชีวิต (4) การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง และโดยอ้อม (5) การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และ (6) การดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นที่ 4 **รายงานความก้าวหน้า** เมื่อผู้รับการอบรมได้เผชิญประสบการณ์ และ **หน่วย**

ประสบการณ์ที่ 1 ทำภารกิจและงานในระยะหนึ่งแล้ว ผู้รับการอบรมต้องรายงานความก้าวหน้าจำนวน 4 ครั้ง รายงานครั้งที่ 1 ประสบการณ์เรื่องที่ 1.1.1 ภารกิจที่ 3 และ 4 เปรียบเทียบบทบาทและหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต และหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต รายงานครั้งที่ 2 ประสบการณ์เรื่องที่ 1.1.2 ภารกิจที่ 1 ศึกษาคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต รายงานครั้งที่ 3 ประสบการณ์เรื่องที่ 1.2.1 ภารกิจที่ 2 ปฏิบัติการผลิตโปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต และ

รายงานครั้งที่ 4 ประสบการณ์เรื่องที่ 1.2.2 ปฏิบัติการผลิตโปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต **หน่วย**
ประสบการณ์ที่ 2 รายงานความก้าวหน้าจำนวน 2 ครั้ง รายงานครั้งที่ 1 ประสบการณ์เรื่องที่ 2.1.1 ภารกิจที่ 1 ศึกษาการตั้งเป้าหมายในการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต รายงานครั้งที่ 2 ประสบการณ์เรื่องที่ 2.1.2 ภารกิจที่ 2 ปฏิบัติการเขียนแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต และ **หน่วย**
ประสบการณ์ที่ 3 รายงานความก้าวหน้าจำนวน 2 ครั้ง รายงานครั้งที่ 1 รายงานประสบการณ์เรื่องที่ 3.1.2 ภารกิจที่ 3 การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และรายงานครั้งที่ 2 รายงานประสบการณ์เรื่องที่ 3.2.2 ภารกิจที่ 2 ประเมินการสัมภาษณ์และสังเกตเพื่อคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นที่ 5 **รายงานผลการเผชิญประสบการณ์** เมื่อผู้รับการอบรมได้เผชิญประสบการณ์หลักแต่ละประสบการณ์เรื่องแล้ว 1. ผู้รับการอบรมรายงานผลการผลิตสื่อแผ่นพับ และโปสเตอร์

เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต 2. ผู้รับการอบรมรายงานผลการเขียนแผนการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต 3. ผู้รับการอบรมรายงานผลการเขียนแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และ

4. ผู้รับการอบรมรายงานผลการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ขั้นที่ 6 สรุปผลการเผชิญประสบการณ์ สรุปขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์และชี้แนะแหล่งความรู้เพิ่ม

ขั้นที่ 7 ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ ให้ผู้รับการอบรมทำแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ เป็นข้อสอบแบบปรนัย 10 ข้อ

สื่อและแหล่งประสบการณ์

สื่อเผชิญประสบการณ์	แหล่งประสบการณ์
1. ประมวลสาระ	1. ห้องฝึกอบรมเอไอเอ
2. มัลติมีเดีย	2. มุมวิชาการ
3. เทปภาพ	3. มุมวัสดุอุปกรณ์
4. ตัวอย่าง	4. มุมแสดงผลงาน

การประเมิน

1. จากแบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์
2. จากชิ้นงาน ได้แก่ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ และโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต การวางแผนการเพื่อค้นหาผู้ขายประกันชีวิต การเขียนแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต และการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
3. จากการทำงานเป็นกลุ่ม
4. จากการทำแบบฝึกหัด

การเตรียมตัวและบทบาทของผู้รับการอบรม

1. การเตรียมตัวของผู้รับการอบรม

2.1 ผู้รับการอบรมต้องศึกษาแผนเผชิญประสบการณ์ การกิจและงาน และประมวลสาระอย่างละเอียดก่อนเผชิญประสบการณ์

2.2 การเผชิญประสบการณ์ในแต่ละภารกิจและงาน ที่ให้ปฏิบัติเป็นกลุ่มต้องมีหัวหน้ากลุ่มเพื่อดูแลให้กิจกรรมของกลุ่มดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย หัวหน้าต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มแสดงความคิดเห็น ต้องร่วมมือทำงาน ร่วมกันรับผิดชอบ มีการแสดงความคิดเห็นช่วยกันแก้ไข หากคำตอบปัญหาในการเผชิญประสบการณ์ และยอมรับคำแนะนำจากสมาชิกในกลุ่ม ในห้องอบรม และจากวิทยากร หัวหน้ากลุ่มช่วยแบ่งเบาภาระของวิทยากร เช่น ช่วยเก็บกระดาษคำตอบและแบบทดสอบส่งให้วิทยากร

2.3 ผู้รับการอบรมต้องเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติกิจกรรม เช่น ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด

2.4 แบบทดสอบภาคทฤษฎีทั้งก่อนอบรม และหลังอบรม ให้ผู้รับการอบรมตั้งใจทำความเข้าใจความสามารถของตนเอง ไม่คุยหรือปรึกษาหารือกันในขณะที่ปฏิบัติกิจกรรมนี้ และให้หัวหน้ากลุ่มรวบรวมกระดาษคำตอบส่งวิทยากรที่ให้การฝึกอบรม

2. บทบาทของผู้รับการอบรม

2.1 ผู้รับการอบรมต้องอ่านแผนเผชิญประสบการณ์ และประมวลสาระอย่างละเอียด

2.2 ในการเผชิญประสบการณ์ต้องมีหัวหน้ากลุ่ม หัวหน้ากลุ่มต้องดูแลให้ภารกิจและงานเสร็จให้เรียบร้อย

2.4 ผู้รับการอบรมต้องกล้าตัดสินใจ และแก้ปัญหา

2.5 ผู้รับการอบรมต้องเผชิญประสบการณ์ด้วยตนเอง และรายงานความก้าวหน้าในการเผชิญประสบการณ์ให้วิทยากรทราบ

หน่วยประสบการณ์ที่ 1

เรื่อง การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์

ชื่อ.....นามสกุล.....

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

ระดับ 3 หน่วยประสบการณ์ที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต

- คำชี้แจง
1. แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์แบบปรนัยจำนวน 10 ข้อ
 2. ใช้เวลาในการทำ 5 นาที 10 คะแนน
 3. ทำแบบทดสอบทุกข้อด้วยความตั้งใจ
-

1. ข้อใดคือ ความหมายที่สมบูรณ์ของคำว่า “ผู้ขายประกันชีวิต”
 - ก. ผู้ทำหน้าที่กำหนดจำนวนผู้ทำประกันชีวิต
 - ข. ผู้ที่ทำหน้าที่ชักชวนให้ทำประกันชีวิตกับบริษัทที่ตนสังกัด
 - ค. ผู้ที่ทำหน้าที่ต่อรองเงิน ในการจ่ายค่าประกันชีวิต
 - ง. ผู้ที่ทำหน้าที่พิจารณารับประกันชีวิต
2. ข้อใดคือความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิต
 - ก. ทำให้ลูกค้าซื้อประกันชีวิตได้ง่ายขึ้น
 - ข. ทำให้ผู้ซื้อประกันชีวิตจ่ายเบี้ยประกันถูกกว่าความเป็นจริง
 - ค. ทำให้มีผู้ซื้อประกันชีวิตเพิ่มขึ้น
 - ง. ทำให้ผู้ซื้อประกันชีวิตได้รับการบริการที่ดี
3. ข้อใด ไม่ใช่ ความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิตที่มีต่อบริษัท
 - ก. ช่วยเพิ่มเบี้ยประกันชีวิตให้กับบริษัท
 - ข. ทำให้บริษัทมีกำไรจากการขายประกันชีวิต
 - ค. ช่วยบริษัทชี้แจงประโยชน์ของการมีประกันชีวิตให้กับลูกค้า
 - ง. ช่วยบริษัททำหน้าที่พิจารณารับประกันชีวิตให้กับบริษัท
4. ที่ปรึกษาด้านประกันชีวิต เป็นบทบาทของใคร
 - ก. ผู้ขายประกันชีวิต
 - ข. ผู้ชักชวนทำประกันชีวิต
 - ค. ผู้รับประกันชีวิต
 - ง. เจ้าหน้าที่บริษัทประกันชีวิต

5. ข้อใดเป็นบทบาทที่สำคัญของผู้ขายประกันชีวิต ที่มีต่อชื่อเสียงของบริษัทประกันชีวิต
- ทำให้ลูกคามีกรรมธรรม์ประกันชีวิตมากที่สุด
 - สร้างความเชื่อมั่นในสินค้า และรักษาจรรยาบรรณผู้ขายประกันชีวิต
 - ประกาศชื่อเสียงของผู้ขายประกันชีวิตให้ลูกค้ำทราบ
 - แนะนำให้ลูกค้ายกเลิกกรรมธรรม์เมื่อมีเงินจ่ายไม่พอ
6. ข้อใดที่ ไม่ใช่ บทบาทของผู้ขายประกันชีวิต ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ำ
- สร้างความสนิทสนมกับลูกค้ำ
 - ทำให้ลูกค้ำไว้ใจ
 - ช่วยเหลือลูกค้ำให้ได้รับผลประโยชน์จากประกันชีวิต
 - บอกวิธีเรียนร้องเงินที่ไม่ถูกต้องให้กับลูกค้ำ
7. ผู้ขายประกันชีวิตมีหน้าที่รักษาผลประโยชน์ให้กับลูกค้ำอย่างไร
- ทำให้ลูกค้ำเข้าใจถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรรมธรรม์ประกันชีวิต
 - เก็บรักษากรรมธรรม์ประกันชีวิตให้กับลูกค้ำ
 - บอกลูกค้ำให้ทำประกันชีวิตหลายๆ ฉบับ
 - นำเสนอแบบประกันใหม่ๆ ให้ลูกค้ำทราบ
8. ข้อใดเป็นคุณลักษณะพื้นฐานของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
- ตำแหน่งหน้าที่การงาน
 - มีกรรมธรรม์ประกันชีวิตส่วนตัว
 - มีคุณธรรม
 - มีจำนวนผู้ขายประกันตามที่บริษัทกำหนด
9. ข้อใดเป็นคุณลักษณะพื้นฐานของผู้ขายประกันชีวิต
- มีมนุษยสัมพันธ์ดี
 - มีฐานะการเงินมั่นคง
 - มีตำแหน่งหน้าที่การงานตามที่กำหนด
 - มีรถยนต์ และสามารถขับรถยนต์ได้
10. คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต คือข้อใด
- มีคุณธรรม
 - มีวุฒิทางการศึกษา
 - สัญชาติไทย
 - มีใบอนุญาต

กระดาษคำตอบ

แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต

ชื่อ.....นามสกุล.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คำชี้แจง

ให้ผู้รับการอบรม กา เครื่องหมาย X ลงในข้อที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ก	ข	ค	ง
1	ก	ข	ค	ง
2	ก	ข	ค	ง
3	ก	ข	ค	ง
4	ก	ข	ค	ง
5	ก	ข	ค	ง
6	ก	ข	ค	ง
7	ก	ข	ค	ง
8	ก	ข	ค	ง
9	ก	ข	ค	ง
10	ก	ข	ค	ง

เฉลยแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์**หน่วยประสบการณ์ที่ 1****ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ชายประกันชีวิต**

ข้อที่	ข้อถูก
1	ข
2	ก
3	ง
4	ก
5	ข
6	ง
7	ก
8	ค
9	ก
10	ก

ภารกิจ 3 งานที่ 3.1 – 3.5 กำหนดบทบาทผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

- (1) ตีตารางและกำหนดหัวข้อ เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
- (2) อภิปรายและเขียนสรุปบทบาทของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
- (3) ตรวจสอบสาระสำคัญที่สรุปจากการเปรียบเทียบบทบาทของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

เขียนสรุปบทบาทผู้ขายประกันชีวิต	เขียนสรุปบทบาทหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

ภารกิจ 4 งานที่ 4.1 – 4.5 กำหนดหน้าที่ผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

- (1) ตีตารางและกำหนดหัวข้อ เพื่อเปรียบเทียบหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
- (2) อภิปรายและเขียนสรุปหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
- (3) ตรวจสอบสาระสำคัญที่สรุปจากการเปรียบเทียบหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

เขียนสรุปหน้าที่ผู้ขายประกันชีวิต	เขียนสรุปหน้าที่หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

**ประสบการณ์รองที่ 1.1.2 การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิตและ
หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต**

ภารกิจ 1 งานที่ 2.1 – 2.2 ศึกษาคุณลักษณะผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

- (1) อ่านประมวลสาระ คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
- (2) จัดบันทึก คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

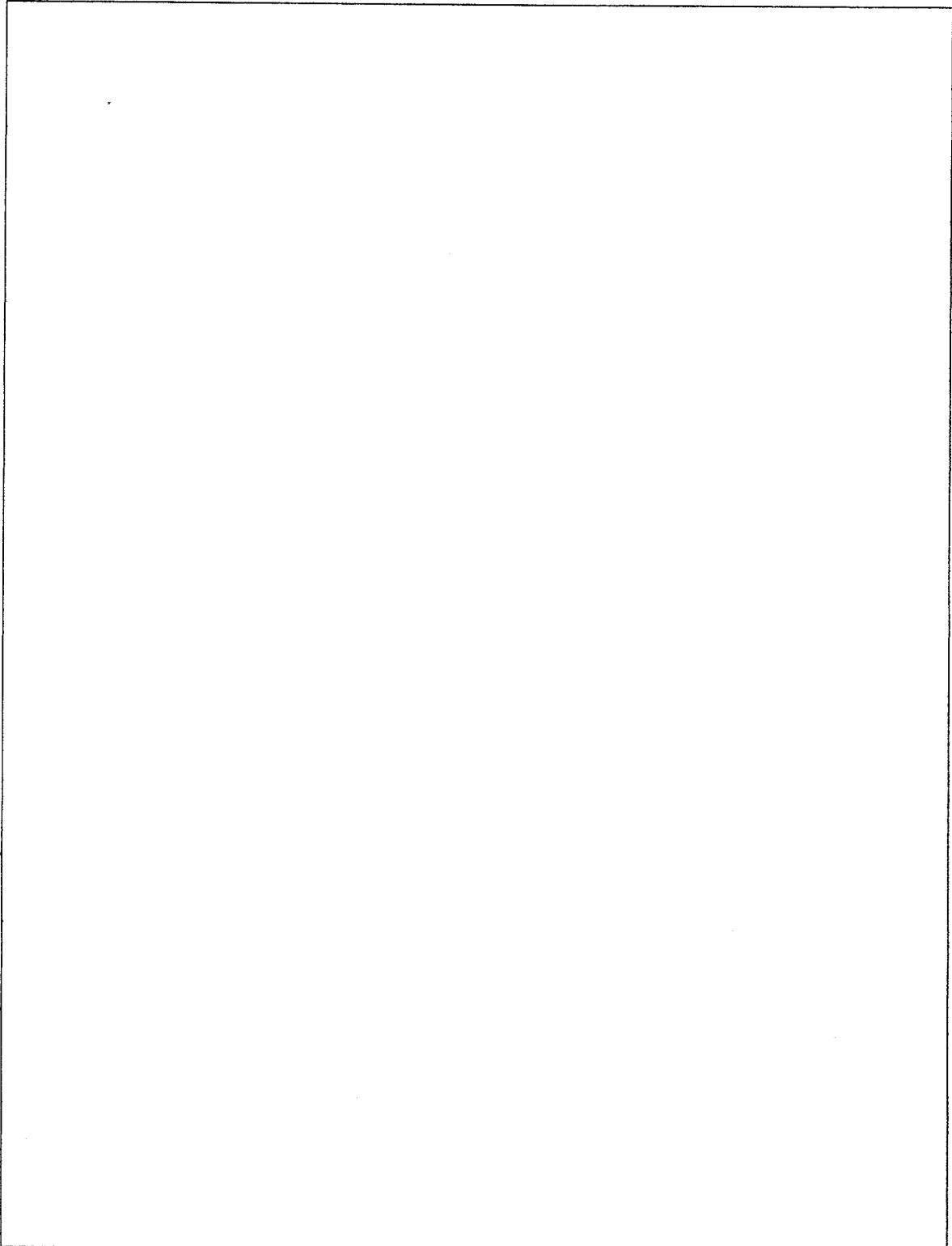
บันทึกสาระสำคัญ.....

ภารกิจ 2 งานที่ 2.1 – 2.5 กำหนดคุณลักษณะผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

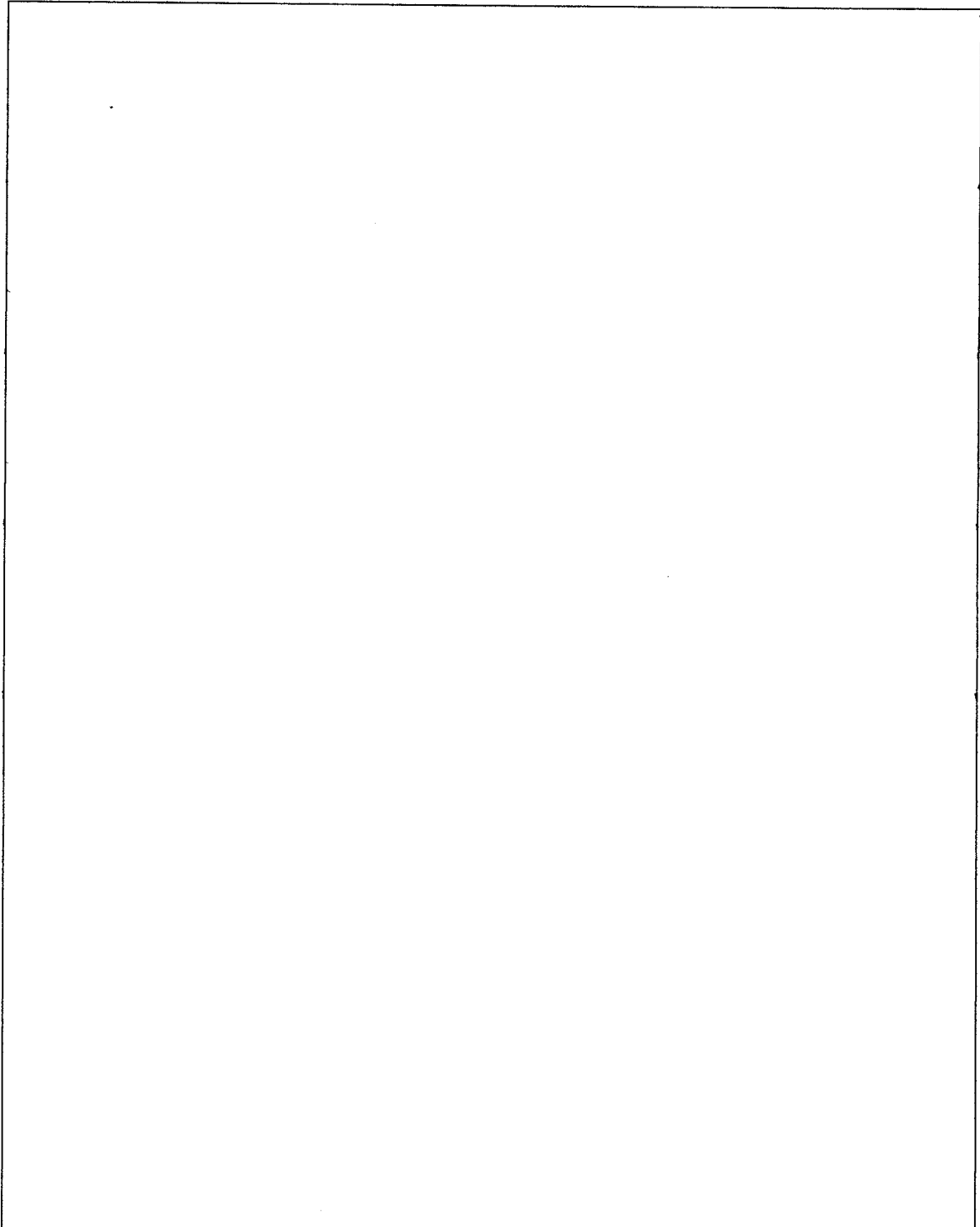
- (1) ตีตารางและกำหนดหัวข้อ เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและ
หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
- (2) อภิปรายและเขียนสรุปคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตและหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
- (3) ตรวจสอบสาระสำคัญที่สรุปจากการเปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต
และหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

คุณลักษณะผู้ขายประกันชีวิต	คุณลักษณะหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต

ออกแบบแผ่นพับ



ออกแบบโปสเตอร์



แบบฝึกหัด

คำชี้แจง แบบฝึกหัดมีจำนวน 5 ข้อ ใช้เวลาในการทำ 5 นาที
ให้ผู้รับการอบรม กา เครื่องหมาย X ลงในข้อที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่ 1 ความหมายของผู้ขายประกันชีวิตตรงกับข้อใด

- ก. ทำหน้าที่แทนบริษัทนำสินค้า ไปส่งให้กับลูกค้าที่สั่งซื้อประกันชีวิต
- ข. ทำให้ลูกค้ามีความเข้าใจและซื้อประกันชีวิตกับผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง
- ค. เป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทชักชวนให้บุคคลที่มีความสามารถทำประกันชีวิต
- ง. รับมอบหมายจากบริษัทให้ออกเยี่ยมและแสวงหากลูกค้าให้กับบริษัทเพื่อขายประกันชีวิต

ข้อที่ 2 ผู้ขายประกันชีวิตมีความสำคัญต่อธุรกิจประกันชีวิตอย่างไร

- ก. ทำให้สาธารณชนทราบถึงประโยชน์ของประกันชีวิต
- ข. ทำให้ทุกคนสามารถมีประกันชีวิตได้
- ค. ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีชื่อเสียง มีกำไร
- ง. ถูกทั้งข้อ ก และ ค

ข้อที่ 3 ข้อใดเป็นบทบาทของผู้ขายประกันชีวิต

- ก. ผู้ขายประกันชีวิตมีบทบาทช่วยให้คำแนะนำการประกันชีวิตให้กับลูกค้า
- ข. ผู้ขายประกันชีวิตมีบทบาททำให้ลูกค้าซื้อประกันชีวิตได้ในราคาถูก
- ค. ผู้ขายประกันชีวิตมีบทบาททำให้ลูกค้ามีรายได้เพิ่มขึ้นจากการมีประกันชีวิต
- ง. ผู้ขายประกันชีวิตมีบทบาทประสานความเข้าใจระหว่างลูกค้ากับบริษัท

ข้อที่ 4 ผู้ขายประกันชีวิตมีหน้าที่อย่างไร

- ก. ผู้ขายประกันชีวิตมีหน้าที่ขายประกันชีวิต
- ข. ผู้ขายประกันชีวิตทำให้บริษัทได้จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่มขึ้น
- ค. ผู้ขายประกันชีวิตมีหน้าที่รับประกันชีวิตแทนบริษัท
- ง. ผู้ขายประกันชีวิตมีหน้าที่ปฏิเสธการรับประกันชีวิตจากลูกค้า

ข้อที่ 5 ข้อใด **ไม่ใช่** คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต

- ก. มีประกันชีวิต
- ข. การศึกษาขั้นต่ำประถมปีที่ 6
- ค. สัญชาติไทย
- ง. อายุ 20 ปีบริบูรณ์

กระดาษคำตอบ

คำชี้แจง แบบฝึกหัดมีจำนวน 5 ข้อ ใช้เวลาในการทำ 5 นาที
 ให้ผู้รับการอบรม กา เครื่องหมาย X ลงในข้อที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ก	ข	ค	ง
1	ก	ข	ค	ง
2	ก	ข	ค	ง
3	ก	ข	ค	ง
4	ก	ข	ค	ง
5	ก	ข	ค	ง

เลข	ข้อที่ 1 - ก	ข้อที่ 2 - ง	ข้อที่ 3 - ก	ข้อที่ 4 - ข	ข้อที่ 5 - ก
-----	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

แบบประเมินชิ้นงาน

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

แบบประเมินชิ้นงาน

(ประเมินสำหรับวิทยากร / ผู้รับการอบรม)

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

กลุ่มที่

คำชี้แจง โปรดประเมินชิ้นงานโดย กา เครื่องหมาย (/) ตามระดับประเมินของวิทยากร และผู้รับการอบรม

ดี ระดับคะแนนเป็น 3

ปานกลาง ระดับคะแนนเป็น 2

พอใช้ ระดับคะแนนเป็น 1

ลำดับ	หัวข้อประเมิน	ดี	ปานกลาง	พอใช้
		3	2	1
1	เนื้อหาสาระในโปสเตอร์			
	1.1 การนำเสนอเนื้อหาสาระในโปสเตอร์ครบถ้วน คือ (1) บทบาทของผู้ขายประกันชีวิต (2) หน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต และ (3) คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต			
	4.2 การนำเสนอเนื้อหาในโปสเตอร์ขาด 1 หัวข้อเรื่อง			
	4.3 การนำเสนอเนื้อหาในโปสเตอร์ขาด 2 หัวข้อเรื่อง			
2	การออกแบบโปสเตอร์			
	2.1 ออกแบบข้อความ และภาพน่าสนใจและสวยงาม			
	2.2 ออกแบบข้อความ และภาพน่าสนใจแต่ไม่สวยงาม			
	2.3 ออกแบบข้อความ และภาพไม่น่าสนใจและไม่สวยงาม			
3	การนำเสนอเนื้อหาในโปสเตอร์			
	3.1 การนำเสนอเนื้อหาสาระในโปสเตอร์ครบทุกหัวข้อเรื่องครบถ้วน			
	3.2 การนำเสนอเนื้อหาสาระในโปสเตอร์หัวข้อเรื่องขาดบางส่วน			
	3.3 การนำเสนอเนื้อหาสาระในโปสเตอร์หัวข้อเรื่องไม่ตรง			
รวม				

เกณฑ์การประเมิน

19 - 27 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ดี

ลงชื่อ _____ ผู้ประเมิน

10 - 18 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

(_____)

1 - 9 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ พอใช้

วันที่ _____

แบบประเมินชิ้นงาน

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

- คำชี้แจง 1. แบบประเมินชิ้นงานนี้สำหรับวิทยากรใช้ประเมินชิ้นงานระหว่างการเผชิญ
ประสบการณ์ (การประเมินระหว่างฝึกอบรมด้วยผู้รับการอบรมประเมินด้วย)
2 วิทยากรประเมินชิ้นงานรายกลุ่มของผู้รับการอบรม ตามเกณฑ์การประเมินดังนี้

1. เนื้อหาสาระในแผ่นพับ

- | | |
|--|---------|
| 1.1 เนื้อหาสาระในแผ่นพับครบถ้วน คือ (1) บทบาทของ
ผู้ขายประกันชีวิต (2) หน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต และ
(3) คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต | 3 คะแนน |
| 1.2 เนื้อหาสาระในแผ่นพับขาด 1 หัวข้อเรื่อง | 2 คะแนน |
| 1.3 เนื้อหาสาระในแผ่นพับขาด 2 หัวข้อเรื่อง | 1 คะแนน |

2. การออกแบบแผ่นพับ

- | | |
|--|---------|
| 2.1 ออกแบบข้อความ และภาพน่าสนใจและสวยงาม | 3 คะแนน |
| 2.2 ออกแบบข้อความ และภาพน่าสนใจแต่ไม่สวยงาม | 2 คะแนน |
| 2.3 ออกแบบข้อความ และภาพไม่น่าสนใจและไม่สวยงาม | 1 คะแนน |

3. การนำเสนอเนื้อหาในแผ่นพับ

- | | |
|--|---------|
| 3.1 การนำเสนอเนื้อหาในแผ่นพับหัวข้อเรื่องครบถ้วน | 3 คะแนน |
| 3.2 การนำเสนอเนื้อหาในแผ่นพับหัวข้อเรื่องครบบางส่วน | 2 คะแนน |
| 3.3. การนำเสนอเนื้อหาในแผ่นพับหัวข้อเรื่องไม่ครบถ้วน | 1 คะแนน |

4. เนื้อหาสาระในโปสเตอร์

- | | |
|---|---------|
| 4.1 เนื้อหาสาระในโปสเตอร์ครบถ้วน คือ (1) บทบาทของ
ผู้ขายประกันชีวิต (2) หน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต และ
(3) คุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต | 3 คะแนน |
| 4.2 เนื้อหาสาระในโปสเตอร์ขาด 1 หัวข้อเรื่อง | 2 คะแนน |
| 4.3 เนื้อหาสาระในโปสเตอร์ขาด 2 หัวข้อเรื่อง | 1 คะแนน |

5. การออกแบบโปสเตอร์

- | | |
|--|---------|
| 5.1 ออกแบบข้อความ และภาพน่าสนใจและสวยงาม | 3 คะแนน |
| 5.2 ออกแบบข้อความ และภาพน่าสนใจแต่ไม่สวยงาม | 2 คะแนน |
| 5.3 ออกแบบข้อความ และภาพไม่น่าสนใจและไม่สวยงาม | 1 คะแนน |

6. การนำเสนอเนื้อหาในโปสเตอร์

- | | |
|---|---------|
| 6.1 การนำเสนอเนื้อหาในโปสเตอร์ทุกหัวข้อเรื่องครบถ้วน | 3 คะแนน |
| 6.2 การนำเสนอเนื้อหาในโปสเตอร์หัวข้อเรื่อง ขาดบางส่วน | 2 คะแนน |
| 6.3. การนำเสนอเนื้อหาในโปสเตอร์หัวข้อเรื่องไม่ตรง | 1 คะแนน |

แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

แบบสังเกตพฤติกรรม

(ประเมินสำหรับผู้รับการอบรม)

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดประเมินการทำงาน โดย กา เครื่องหมาย (/) ตามระดับประเมิน

ดี ระดับคะแนนเป็น 3

ปานกลาง ระดับคะแนนเป็น 2

พอใช้ ระดับคะแนนเป็น 1

กลุ่มที่

ชื่อ ผู้รับการอบรม	1 การมีส่วนร่วม ในการทำงาน	2 ความ รับผิดชอบ ในการ ทำงาน	3 การแสดง ความ คิดเห็น	4 การแก้ปัญหา ในการทำงาน	5 การยอมรับ คำแนะนำ และ ปรับปรุง
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
รวม					

เกณฑ์การประเมิน

51 - 75 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ดี

26 - 50 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

1 - 25 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ พอใช้

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

วันที่/...../.....

แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในกลุ่ม

คำชี้แจง

1. แบบประเมินนี้สำหรับวิทยากรใช้ประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
1. วิทยากรสังเกตการทำงานรายกลุ่มของผู้รับการฝึกอบรม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนนการทำงานกลุ่มที่ตรงกับความเป็นจริง ตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการทำงาน

1.1 สมาชิกให้ความร่วมมือ	2	คะแนน
1.2 สมาชิกขาดความร่วมมือในบางด้าน	1	คะแนน
1.3 สมาชิกขาดความร่วมมือทุกด้าน	0	คะแนน

2. ความรับผิดชอบในการทำงาน

2.1 สมาชิกรับผิดชอบงานทุกงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด	2	คะแนน
2.2 สมาชิกรับผิดชอบงานเป็นบางครั้ง มีความตั้งใจในการทำงานไม่สม่ำเสมอแต่ทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	1	คะแนน
2.3 สมาชิกไม่รับผิดชอบในการทำงานและงานไม่เสร็จตามที่กำหนด	0	คะแนน

3. การแสดงความคิดเห็น

3.1 สมาชิกร่วมกันแสดงความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม	2	คะแนน
3.2 สมาชิกร่วมกันแสดงความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม บางครั้ง	1	คะแนน
3.3 สมาชิกไม่ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม	0	คะแนน

4. การแก้ปัญหาในการทำงาน

4.1 สมาชิกสามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ทุกปัญหา	2	คะแนน
4.2 สมาชิกสามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้บางปัญหา	1	คะแนน
4.3 สมาชิกไม่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้	0	คะแนน

5. การยอมรับคำแนะนำและปรับปรุง

- | | | |
|--|---|-------|
| 5.1 สมาชิกรับคำแนะนำจากวิทยากร และนำมาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น | 2 | คะแนน |
| 5.2 สมาชิกรับคำแนะนำจากวิทยากรแต่ไม่ได้นำมาพัฒนางาน | 1 | คะแนน |
| 5.3 สมาชิกไม่ยอมรับคำแนะนำจากวิทยากร และไม่สามารถพัฒนางานได้ | 0 | คะแนน |

แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์

ชื่อ.....นามสกุล.....

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต

- คำชี้แจง
1. แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์แบบปรนัยจำนวน 10 ข้อ
 2. ใช้เวลาในการทำ 5 นาที 10 คะแนน
 3. ทำแบบทดสอบทุกข้อด้วยความตั้งใจ

1. ข้อใด เกี่ยวข้องกับความหมายของผู้ขายประกันชีวิต
 - ก. ผู้ชักชวน
 - ข. ผู้สื่อสาร
 - ค. ผู้ชี้ช่อง
 - ง. ผู้รับประกัน
2. ข้อใด ไม่ใช่ ความสำคัญของการขายประกันชีวิต
 - ก. เน้นการขายโดยตรง
 - ข. ทำให้บริการมีความก้าวหน้า
 - ค. ทำให้คนซื้อประกันชีวิตมีเงินสะสม
 - ง. ทำให้คนซื้อประกันมีความมั่นใจในการทำประกันชีวิต
3. ผู้ขายประกันชีวิต ทำหน้าที่ช่วยเพิ่มเบี้ยประกันให้กับบริษัทอย่างไร
 - ก. ช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับบริษัท
 - ข. ชี้ช่องให้ลูกค้าซื้อประกันชีวิต
 - ค. ช่วยบริษัทพิจารณาความเสี่ยงก่อนส่งเข้าบริษัท
 - ง. ชักชวนให้ลูกค้าซื้อประกันชีวิต
4. การให้ความช่วยเหลือลูกค้า และดำเนินการขายประกันชีวิตอย่างถูกต้องเป็นบทบาทของใคร
 - ก. หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
 - ข. ผู้ขายประกันชีวิต
 - ค. เจ้าหน้าที่พิจารณาของบริษัท
 - ง. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทประกันชีวิตทุกคน

5. ข้อใดเป็นผลที่บริษัทได้รับจากผู้ขายประกันชีวิตบอกวิธีการเรียกร้องเงินที่ไม่ถูกต้องให้กับลูกค้า
- ทำให้บริษัทเสียเปรียบลูกค้า
 - ทำให้บริษัทเสียหายและขาดทุน
 - ทำให้บริษัทปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม และทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด
 - ทำให้ลูกค้าคิดว่าการทำประกันชีวิตได้กำไร
6. ข้อใด ไม่ใช่ หน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิต
- เปลี่ยนกรมธรรม์ให้ลูกค้าทุกปี
 - ให้ลูกค้าเข้าใจเรื่องผลประโยชน์ที่จะได้รับจากกรมธรรม์
 - ชักชวนผู้ที่มีความสามารถทำประกันชีวิต
 - รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
7. ข้อใดเป็นผลที่เกิดจาก ผู้ขายประกันชีวิต ได้รับจากการบริการลูกค้า
- ผู้ขายประกันชีวิตรู้ถึงความต้องการของลูกค้า
 - ได้รับคำชมเชยจากลูกค้า
 - ทำให้หน่วยงานลดค่าใช้จ่าย และบริษัททำงานน้อยลง
 - สร้างความสัมพันธ์ และเป็นโอกาสในการขายประกันชีวิตเพิ่มขึ้น
8. คุณลักษณะพื้นฐานของหัวหน้าในเรื่องคุณธรรมทำให้เกิดผลดีต่ออาชีพของผู้ขายประกันชีวิตอย่างไร
- ผู้ขายประกันชีวิตต้องทำงานหนักขึ้น
 - ผู้ขายประกันชีวิตสามารถติดต่อลูกค้าโดยตรง
 - ผู้ขายประกันชีวิตได้รับชื่อเสียงและมีลูกค้าเพิ่มขึ้น
 - บริษัทให้รายได้กับผู้ขายประกันชีวิตเพิ่มขึ้น
9. ข้อใดเป็นผลจากการที่ผู้ขายประกันชีวิต มีทัศนคติที่ดีกับสินค้า
- ทำให้เกิดการยอมรับอาชีพ
 - ทำให้ประกันชีวิตได้รับการบอกต่อ
 - ทำให้ลูกค้ามีความรู้เรื่องการซื้อประกันชีวิต
 - ทำให้เกิดการชวนผู้ขายประกันชีวิตเพิ่มขึ้น
10. ผู้ขายประกันชีวิต ต้องมีผลงานในการหาผู้ขายประกันชีวิตจำนวนเท่าใดในช่วงเวลาที่กำหนด 3 เดือน
- | | |
|-----------|-----------|
| ก. 1 ราย | ข. 5 ราย |
| ค. 10 ราย | ง. 20 ราย |

กระดาษคำตอบ

แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ชายประกันชีวิต

ชื่อ.....นามสกุล.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คำชี้แจง

ให้ผู้รับการอบรม กาเครื่องหมาย X ลงในข้อที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ก	ข	ค	ง
1	ก	ข	ค	ง
2	ก	ข	ค	ง
3	ก	ข	ค	ง
4	ก	ข	ค	ง
5	ก	ข	ค	ง
6	ก	ข	ค	ง
7	ก	ข	ค	ง
8	ก	ข	ค	ง
9	ก	ข	ค	ง
10	ก	ข	ค	ง

แบบเฉลยแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์**หน่วยประสบการณ์ที่ 1****ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต**

ข้อที่	ข้อถูก
1	ก
2	ก
3	ง
4	ข
5	ก
6	ก
7	ง
8	ก
9	ข
10	ก

หน่วยประสบการณ์ที่ 2

การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์

ชื่อ.....นามสกุล.....

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

- คำชี้แจง
1. แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์แบบปรนัยจำนวน 10 ข้อ
 2. ใช้เวลาในการทำ 5 นาที 10 คะแนน
 3. ทำแบบทดสอบทุกข้อด้วยความตั้งใจ

1. ข้อใด คือ คำสำคัญของการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต
 - ก. การกำหนดเกณฑ์
 - ข. การกำหนดจำนวน
 - ค. การระบุตัวเลขเป้าหมาย
 - ง. การเขียนจำนวนผู้ขาย
2. ความสำคัญ ของการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิต ให้ประโยชน์กับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตอย่างไร
 - ก. ช่วยให้หัวหน้ากำหนดลักษณะของผู้ขายประกันชีวิตได้
 - ข. ช่วยให้หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต สามารถคาดการณ์รายได้ได้
 - ค. ช่วยให้หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต สามารถเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการหาผู้ขายประกันชีวิต
 - ง. ช่วยให้หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตมีความจริงจังในการหาผู้ขายประกันชีวิต
3. ขั้นตอนแรกของการคำนวณจำนวนผู้ขายประกันชีวิต คือขั้นตอนใด
 - ก. กำหนดจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ยังไม่ได้ซื้อประกันชีวิตต่อปี
 - ข. กำหนดจำนวนเบี้ยประกันรวมของกรมธรรม์ต่อปี
 - ค. กำหนดเวลาในการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิต
 - ง. กำหนดค่าเฉลี่ยเบี้ยประกันต่อลูกค้า

4. นายสามารถ เป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ที่ต้องการจะได้เบี้ยประกันจากการขายประกันชีวิตของผู้ขายประกันรวมเป็นเงิน 2,000,000 บาทต่อปี โดยมีเบี้ยประกันเฉลี่ยของลูกค้ำที่สามารถจ่ายเงินซื้อประกันชีวิตได้ต่อปี 17,000 บาท ข้อใดคือจำนวนผู้ขายประกันชีวิตที่นายสามารถต้องหาต่อปี
- 118 คน
 - 128 คน
 - 138 คน
 - 148 คน
5. การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตมี 2 วิธีคืออะไร
- การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตแบบระบุและ แบบแสวงหา
 - การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตแบบเดี่ยวและ แบบกลุ่ม
 - การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตแบบเจาะจงกับทั่วไป
 - การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงและการ ค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม
6. ข้อใดคือความหมายของ การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตผ่านผู้ขายประกันชีวิต
- การทำให้ผู้อื่นช่วยค้นหาผู้ขายประกันชีวิตให้
 - การเรียกร้องให้ผู้ขายประกันชีวิตค้นหาผู้ขายประกันชีวิตให้
 - การให้ผู้ขายประกันชีวิตดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตแทนหัวหน้า
 - การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตในช่องทางอื่นๆ ที่ไม่ใช่หัวหน้าลงมือปฏิบัติเอง
7. เมื่อหัวหน้าค้นหาผู้ขายประกันชีวิต ด้วยการสังเกตผ่านสำนักงาน สำนักงานจัดหางานมีหน้าที้อย่างไร
- ลงทะเบียนคนที่มาสมัครงาน
 - ช่วยหาคนที่ต้องการและพิจารณาพร้อมกับสัมภาษณ์ให้
 - นำรายชื่อคนที่มาสมัครงานแจ้งให้หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตทราบ
 - ตัดสินใจและรับคนที่เหมาะสมเข้ามาเป็นผู้ขายประกันชีวิตให้หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
8. ส่วนใดที่สำคัญที่สุดในการลงโฆษณาค้นหาผู้ขายประกันทางหนังสือพิมพ์
- หนังสือพิมพ์ชื่อดัง
 - ขนาดของตัวหนังสือ
 - ใส่ข้อความที่น่าสนใจ
 - ลงในคอลัมป์ใหญ่ๆ

9. ข้อใดเป็นข้อดีของการส่งจดหมายเพื่อค้นหาผู้ขายประกัน
- ก. ทำให้ส่งข้อความได้ถึงตัว
 - ข. ได้มากเท่ากับจำนวนจดหมายที่ส่ง
 - ค. ติดต่อได้ง่าย
 - ง. ผู้รับได้อ่านแน่นอน
10. เมื่อได้ข้อมูลจากการค้นหาจากสมุดโทรศัพท์แล้ว หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตควรดำเนินการอย่างไร
- ก. สืบค้นประวัติจากคนใกล้ชิด
 - ข. ส่งแบบสอบถามเพื่อสำรวจความต้องการเป็นผู้ขายประกันชีวิต
 - ค. ส่งของขวัญของบริษัทไปให้เพื่อแนะนำตัว
 - ง. ติดต่อเพื่อทำให้เกิดการรู้จัก

กระดาษคำตอบ

แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ชื่อ.....นามสกุล.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คำชี้แจง

ให้ผู้รับการอบรม กา เครื่องหมาย X ลงในข้อที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ก	ข	ค	ง
1	ก	ข	ค	ง
2	ก	ข	ค	ง
3	ก	ข	ค	ง
4	ก	ข	ค	ง
5	ก	ข	ค	ง
6	ก	ข	ค	ง
7	ก	ข	ค	ง
8	ก	ข	ค	ง
9	ก	ข	ค	ง
10	ก	ข	ค	ง

แบบเฉลยแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์**หน่วยประสบการณ์ที่ 2****การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต**

ข้อที่	ข้อถูก
1	ค
2	ข
3	ข
4	ก
5	ง
6	ค
7	ข
8	ค
9	ก
10	ง

แบบฝึกปฏิบัติ

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 2.1 การตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์รองที่ 2.1.1 การตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต

ภารกิจ 1 งานที่ 1.1 – 1.2 ศึกษาการตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต

- (1) อ่านประมวลสาระเรื่องการตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต
- (2) จัดบันทึกสาระสำคัญการตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต

บันทึกสาระสำคัญ.....

ภารกิจ 2 งานที่ 2.1 – 2.3 ดำเนินการตั้งเป้าหมายจำนวนผู้ขายประกันชีวิต

- (1) กำหนดจำนวนเบี้ยประกันชีวิตรวมของกรมธรรม์ต่อปี
- (2) กำหนดจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ยังไม่ได้ซื้อประกันชีวิตต่อปี
- (3) กำหนดจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ยังไม่ได้ซื้อประกันชีวิต หากรด้วย กรมธรรม์ที่ขาย ได้ต่อปี
ได้จำนวนผู้ขายประกันชีวิตต่อปี

เขียนตั้งเป้าหมาย.....

ประสบการณ์รองที่ 2.1.2 การเขียนแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต

ภารกิจ 1 งานที่ 1.1 – 1.4 กำหนดแผนงานการหาผู้ขายประกันชีวิต

- (1) กำหนดแผนงานการหาผู้ขายประกันชีวิต
- (2) กำหนดวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงและโดยอ้อม
- (3) กำหนดระยะเวลาการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต
- (4) กำหนดผู้รับผิดชอบในการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

เขียนแผนงานการหาผู้ขายประกันชีวิต

(1) กำหนดแผนงานการหาผู้ขายประกันชีวิต

.....

.....

.....

.....

(2) กำหนดวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงและโดยอ้อม

.....

.....

.....

.....

(3) กำหนดระยะเวลาการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

.....

.....

.....

.....

(4) กำหนดผู้รับผิดชอบในการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

.....

.....

.....

.....

แบบฝึกหัด

คำชี้แจง แบบฝึกหัดมีจำนวน 5 ข้อ ใช้เวลาในการทำ 5 นาที
ให้ผู้รับการอบรม กา เครื่องหมาย X ลงในข้อที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่ 1 นางลัดดา เป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ที่ต้องการจะได้เบี้ยประกันชีวิตจากการขายประกันชีวิตของผู้ขายประกันชีวิตรวมเป็นเงิน 1,500,000 บาทต่อปี โดยมีเบี้ยประกันเฉลี่ยของลูกค้าที่สามารถจ่ายเบี้ยประกันได้ 15,000 บาทต่อปี ข้อใด คือจำนวนผู้ขายประกันชีวิตที่นางลัดดาต้องการที่กรมธรรม์ต่อปี

ก. 50 กรมธรรม์ ข. 75 กรมธรรม์ ค. 100 กรมธรรม์ ง. 125 กรมธรรม์

ข้อที่ 2 นายสามารถเป็นผู้ขายประกันชีวิต ต้องการมีเป้าหมายเบี้ยประกันชีวิต จากการขายประกันชีวิต รวมเป็นเงิน 900,000 บาทต่อปี โดยที่ตลาดลูกค้าของนายสามารถ มีความสามารถจ่ายเบี้ยประกันชีวิต 12,000 บาทต่อปี นายสามารถจะต้องหาลูกค้าซื้อประกันชีวิตกี่คน จึงจะได้เบี้ยประกันตามเป้าหมาย

ก. 50 คน ข. 75 คน ค. 100 คน ง. 125 คน

ข้อที่ 3 จากข้อที่ 2 หากหัวหน้าของนายสามารถ ต้องการเบี้ยประกันชีวิต เข้าหน่วยงาน 3,000,000 บาทต่อปี เขาจะต้องการผู้ขายประกันชีวิต ที่มีความสามารถขายแบบนายสามารถกี่คน

ก. 3-5 คน ข. 5-10 คน ค. 11-15 คน ง. มากกว่า 15 คน

ข้อที่ 4 นายมนัส เป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ของหน่วยงานหนึ่ง มีผู้ขายประกันชีวิต ในหน่วยงาน 5 คน มีผลงานที่ขายได้ โดยมีลูกค้าซื้อประกันชีวิตเฉลี่ยเดือนละ 10 ราย เบี้ยประกันเฉลี่ยรายละ 11,000 บาทต่อคน หากนายมนัสต้องการมีเบี้ยประกันชีวิตรวม เข้าหน่วยงานเป็นเงิน 3,000,000 บาท เขาจะต้องการผู้ขายประกันชีวิตกี่คน

ก. 5-10 คน ข. 11-15 คน ค. 16-20 คน ง. 21-30 คน

ข้อที่ 5 จากข้อที่ 4 ผู้ขายประกันชีวิตแต่ละคนของนายมนัส สามารถขายประกัน ได้เฉลี่ยเดือนละ 10 รายพวกเขาทั้งหมดจะต้องทำงานนานเท่าไร จึงจะได้เบี้ยประกันรวมเป็นเงิน 3,000,000 บาท

ก. 1 - 3 เดือน ข. 4 - 6 เดือน ค. 7 - 9 เดือน ง. 10 - 12 เดือน

กระดาษคำตอบ

คำชี้แจง แบบฝึกหัดมีจำนวน 5 ข้อ ใช้เวลาในการทำ 5 นาที

ให้ผู้รับการอบรม กา เครื่องหมาย X ลงในข้อที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ก	ข	ค	ง
1	ก	ข	ค	ง
2	ก	ข	ค	ง
3	ก	ข	ค	ง
4	ก	ข	ค	ง
5	ก	ข	ค	ง

เลข	ข้อที่ 1 - ค	ข้อที่ 2 - ข	ข้อที่ 3 - ก	ข้อที่ 4 - ง	ข้อที่ 5 - ข
-----	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

แบบฝึกปฏิบัติ

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์หลักที่ 2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์รองที่ 2.2.1 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง

ภารกิจ 1 งานที่ 1.1 – 1.2 ศึกษาการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงด้วยการสังเกต

- (1) อ่านประมวลสาระเรื่องค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงด้วยการสังเกต
- (2) จดบันทึกสาระสำคัญการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงด้วยการสังเกต

บันทึกสาระสำคัญ.....

ภารกิจ 2 งานที่ 2.1 – 2.10 ดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง

- (1) ชมเทปภาพการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง
- (2) กำหนดสิ่งที่สังเกต
- (3) ดูตัวอย่างแบบสังเกตผู้ขายประกันชีวิต
- (4) สร้างเครื่องมือในการสังเกต
- (5) จัดพิมพ์แบบสังเกต
- (6) กำหนดสถานที่จะไปสังเกต
- (7) กำหนดผู้สังเกต
- (8) ปฏิบัติการสังเกต
- (9) บันทึกข้อมูลจากการสังเกต
- (10) สรุปการสังเกต

เขียนสรุปสิ่งที่สังเกตจากผู้ขายประกันชีวิต.....

.....
.....
.....
.....

ภารกิจ 3 งานที่ 3.1 – 3.3 ดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงผ่านผู้ขายประกันชีวิต

- (1) กำหนดวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต
- (2) ปฏิบัติการติดต่อผู้ขายประกันชีวิต
- (3) เขียนสรุปการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงผ่านผู้ขายประกันชีวิต

เขียนสรุปวิธีการค้นหาโดยตรงผ่านผู้ขายประกันชีวิต

.....
.....
.....

ภารกิจ 4 งานที่ 4.1 – 4.3 เสนอผลงาน

- (1) นำเสนอผลงานการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง
- (2) วิพากษ์
- (3) สรุปผล

สรุปผล.....

.....
.....
.....

ประสบการณ์รองที่ 2.2.2 การดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยอ้อม

ภารกิจ 1 งานที่ 1.1 – 1.2 ศึกษาการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม

- (1) อ่านประมวลสาระเรื่องค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม
- (2) จัดบันทึกสาระสำคัญการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยอ้อม

บันทึกสาระสำคัญ.....

.....
.....
.....

แบบฝึกหัด

คำชี้แจง แบบฝึกหัดมีจำนวน 5 ข้อ ใช้เวลาในการทำ 5 นาที

ให้ผู้รับการอบรม กา เครื่องหมาย X ลงในข้อที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่ 1 ข้อใดคือความหมายของการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง

- ก. จำนวนผู้ขายประกันชีวิต
- ข. การที่หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตต้องดำเนินการในการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต
- ค. ความพยายามทำให้คนทั่วไป สนใจมาเป็นผู้ขายประกันชีวิต
- ง. ขั้นตอนในการวางแผนค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ข้อที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงมี 2 แบบ คือแบบใดบ้าง

- ก. ค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงแบบสังเกต และแบบการชักทาย
- ข. ค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงแบบสัมภาษณ์ และทำแบบทดสอบ
- ค. ค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงแบบสังเกต และผ่านผู้ขายประกันชีวิต
- ง. ค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรง และโดยอ้อม

ข้อที่ 3 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยผ่านสำนักงาน จะต้องดำเนินการอย่างไรจึงจะได้ผู้ขายประกันชีวิตที่ดี

- ก. กำหนดลักษณะของผู้ที่เหมาะสมกับอาชีพขายประกันชีวิต
- ข. กำหนดจำนวนเงินค่าตอบแทนที่สำนักงานได้รับ
- ค. กำหนดลักษณะและเหตุผลที่เหมาะสมกับงานให้สำนักงานได้ทราบเพื่อการค้นหา
- ง. บอกวิธีการสมัครเข้าเป็นผู้ขายประกันชีวิตให้สำนักงานได้ทราบล่วงหน้า

ข้อที่ 4 สื่อแบบใด ที่นิยมใช้ในการทำโฆษณาเกี่ยวกับการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

- ก. หนังสือพิมพ์
- ข. วิทยุกระจายเสียง
- ค. ใบปลิว
- ง. แผ่นพับ

ข้อที่ 5 อะไรคือส่วนสำคัญในการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยการส่งจดหมาย

- ก. รายชื่อและที่อยู่ของกลุ่มเป้าหมาย
- ข. อาชีพของกลุ่มเป้าหมาย
- ค. เพศ อายุ ของกลุ่มเป้าหมาย
- ง. เบอร์โทรศัพท์ของกลุ่มเป้าหมาย

กระดาษคำตอบ

คำชี้แจง แบบฝึกหัดมีจำนวน 5 ข้อ ใช้เวลาในการทำ 5 นาที
 ให้ผู้รับการอบรม กา เครื่องหมาย X ลงในข้อที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ก	ข	ค	ง
1	ก	ข	ค	ง
2	ก	ข	ค	ง
3	ก	ข	ค	ง
4	ก	ข	ค	ง
5	ก	ข	ค	ง

เลข	ข้อที่ 1 - ข	ข้อที่ 2 - ง	ข้อที่ 3 - ค	ข้อที่ 4 - ง	ข้อที่ 5 - ก
-----	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

แบบประเมินชิ้นงาน

หน่วยประสพการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

แบบประเมินชิ้นงาน

(ประเมินสำหรับวิทยากร / ผู้รับการอบรม)

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์รองที่ 2.2 การวางแผนเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

กลุ่มที่

คำชี้แจง โปรดประเมินชิ้นงาน โดย กาเครื่องหมาย (/) ตามระดับประเมินของวิทยากร

ลำดับ	หัวข้อประเมิน	คะแนน				
		5	4	3	2	1
1	กำหนดหัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต					
2	จัดลำดับหัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต					
รวม						

เกณฑ์การประเมิน

6 - 10 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ดี

1 - 5 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ พอใช้

ลงชื่อ _____ ผู้ประเมิน

(_____)

วันที่ _____

แบบประเมินชิ้นงาน

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์รองที่ 2.2 เรื่องการวางแผนเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง 1. แบบประเมินชิ้นงานนี้สำหรับวิทยากรใช้ประเมินชิ้นงานระหว่างการเผชิญ

ประสบการณ์ (การประเมินระหว่างฝึกอบรมด้วยผู้รับการอบรมประเมินด้วย)

2 วิทยากรประเมินชิ้นงานรายกลุ่มของผู้รับการอบรม ตามเกณฑ์การประเมินดังนี้

1. หัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต

- | | |
|---|---------|
| 1.1. หัวข้อการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องครบ จำนวน 5 ข้อ | 5 คะแนน |
| 1.2 หัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง จำนวน 4 ข้อ | 4 คะแนน |
| 1.3 หัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง จำนวน 3 ข้อ | 3 คะแนน |
| 1.4 หัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง จำนวน 2 ข้อ | 2 คะแนน |
| 1.5 หัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง จำนวน 1 ข้อ | 1 คะแนน |

2. จัดลำดับแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต

- | | |
|---|---------|
| 1.1. ลำดับหัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องครบ จำนวน 5 ข้อ | 5 คะแนน |
| 1.2 ลำดับหัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง จำนวน 4 ข้อ | 4 คะแนน |
| 1.3 ลำดับหัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง จำนวน 3 ข้อ | 3 คะแนน |
| 1.4 ลำดับหัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง จำนวน 2 ข้อ | 2 คะแนน |
| 1.5 ลำดับหัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง จำนวน 1 ข้อ | 1 คะแนน |

หัวข้อที่กำหนดและลำดับหัวข้อแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต มีดังนี้

1. หารายชื่อผู้ขายประกันชีวิต
2. ทาบตามนัดหมาย
3. เข้าพบผู้ขายประกันชีวิต
4. สัมภาษณ์ผู้ขายประกันชีวิต
5. คัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม

หน่วยประสภารณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

แบบสังเกตพฤติกรรม

(ประเมินสำหรับผู้รับการอบรม)

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดประเมินการทำงาน โดย กา เครื่องหมาย (/) ตามระดับประเมิน

ดี ระดับคะแนนเป็น 3

ปานกลาง ระดับคะแนนเป็น 2

พอใช้ ระดับคะแนนเป็น 1

กลุ่มที่

	1	2	3	4	5
ชื่อ ผู้รับการอบรม	การมีส่วนร่วม ในการทำงาน	ความ รับพิศชอบ ในการ ทำงาน	การแสดง ความ คิดเห็น	การแก้ปัญหา ในการทำงาน	การยอมรับ คำแนะนำ และ ปรับปรุง
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
รวม					

เกณฑ์การประเมิน

51 - 75 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ดี

26 - 50 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

1 - 25 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ พอใช้

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

วันที่/...../.....

แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในกลุ่ม

คำชี้แจง

1. แบบประเมินนี้สำหรับวิทยากรใช้ประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
2. ผู้ฝึกอบรมสังเกตการทำงานรายกลุ่มของผู้รับการฝึกอบรม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนนการทำงานกลุ่มที่ตรงกับความเป็นจริง ตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการทำงาน

- | | | |
|-----------------------------------|---|-------|
| 1.1 สมาชิกให้ความร่วมมือ | 2 | คะแนน |
| 1.2 สมาชิกขาดความร่วมมือในบางด้าน | 1 | คะแนน |
| 1.3 สมาชิกขาดความร่วมมือทุกด้าน | 0 | คะแนน |

2. ความรับผิดชอบในการทำงาน

- | | | |
|--|---|-------|
| 2.1 สมาชิกรับผิดชอบงานทุกงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด | 2 | คะแนน |
| 2.2 สมาชิกรับผิดชอบงานเป็นบางครั้ง มีความตั้งใจในการทำงานไม่สม่ำเสมอแต่ทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด | 1 | คะแนน |
| 2.3 สมาชิกไม่รับผิดชอบในการทำงานและงานไม่เสร็จตามที่กำหนด | 0 | คะแนน |

3. การแสดงความคิดเห็น

- | | | |
|--|---|-------|
| 3.1 สมาชิกร่วมกันแสดงความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม | 2 | คะแนน |
| 3.2 สมาชิกร่วมกันแสดงความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม บางครั้ง | 1 | คะแนน |
| 3.3 สมาชิกไม่ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม | 0 | คะแนน |

4. การแก้ปัญหาในการทำงาน

- | | | |
|---|---|-------|
| 4.1 สมาชิกสามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ทุกปัญหา | 2 | คะแนน |
| 4.2 สมาชิกสามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้บางปัญหา | 1 | คะแนน |
| 4.3 สมาชิกไม่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ | 0 | คะแนน |

5. การยอมรับคำแนะนำและปรับปรุง

- | | | |
|--|---|-------|
| 5.1 สมาชิกรับคำแนะนำจากวิทยากร และนำมาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น | 2 | คะแนน |
| 5.2 สมาชิกรับคำแนะนำจากวิทยากรแต่ไม่ได้นำมาพัฒนางาน | 1 | คะแนน |
| 5.3 สมาชิกไม่ยอมรับคำแนะนำจากวิทยากร และไม่สามารถพัฒนางานได้ | 0 | คะแนน |

แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์

ชื่อ.....นามสกุล.....

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง 1. แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์แบบปรนัยจำนวน 10 ข้อ

2. ใช้เวลาในการทำ 5 นาที 10 คะแนน

3. ทำแบบทดสอบทุกข้อด้วยความตั้งใจ

1. ข้อใด **ไม่ใช่** ความหมายของการตั้งเป้าหมายผู้ขายประกันชีวิต
 - ก. การกำหนดเกณฑ์จำนวนผู้ขายประกันชีวิต
 - ข. การคำนวณเพื่อกำหนดจำนวนผู้ขายประกันชีวิต
 - ค. การกำหนดจำนวนผู้ขายประกันชีวิต
 - ง. การตั้งตัวเลขเป้าหมายผู้ขายประกันชีวิต
2. ข้อใด คือความสำคัญของการตั้งเป้าหมาย หาผู้ขายประกันชีวิต
 - ก. เป็นตัวชี้วัด คาดการณ์ ตรวจสอบและปรับปรุงการหาผู้ขายประกันชีวิตได้
 - ข. รู้จำนวนวางแผนและมีวิธีการหาผู้ขายประกันชีวิตได้
 - ค. คำนวณ ระบุวิธีการ หาผู้ขายประกันชีวิตได้
 - ง. ทราบจำนวน วิธีการและปรับปรุงการหาผู้ขายประกันชีวิตได้
3. ในการคำนวณหา จำนวนผู้ขายประกันชีวิต ต้องกำหนดจำนวนเบี้ยประกันรวมของกรมธรรม์ต่อปีแล้วยังต้องกำหนดอะไรอีก
 - ก. จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ยังไม่ได้ซื้อประกันต่อปี
 - ข. จำนวนพนักงานที่ดำเนินงานขายประกัน
 - ค. จำนวนกรมธรรม์ที่ต้องขายได้ต่อปี
 - ง. จำนวนค่าบำเหน็จที่ต้องขายได้ต่อปี
4. นายวินัย เป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ที่ต้องการหาผู้ขายประกันชีวิตต่อปี เป็นจำนวน 150 คน ฉะนั้นนายสามารถต้องการ ได้เบี้ยประกันชีวิตรวมต่อปีเท่าไร โดยที่ลูกค้ามีความสามารถจ่ายเงินซื้อประกันชีวิตได้ต่อปี 20,000 บาท

ก. 1,000,000 บาท	ข. 2,000,000 บาท
ค. 3,000,000 บาท	ง. 4,000,000 บาท

5. ข้อใด ไม่ใช่ ความหมาย ของการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต
- วิธีการได้มาซึ่งผู้ขายประกันชีวิต
 - การวางแผนและกำหนดจำนวนผู้ขายประกันชีวิตที่จะต้องมีในหน่วยงานแต่ละปี
 - การปฏิบัติที่หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตลงมือกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งผู้ขายประกันชีวิต
 - การกระทำที่หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตต้องปฏิบัติเพื่อให้มีจำนวนผู้ขายประกันชีวิตเพิ่มขึ้น
6. การที่หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ให้ผู้ขายประกันชีวิตดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต ตรงกับการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตแบบใด
- การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยผ่านผู้ขายประกันชีวิต
 - การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตแบบทางอ้อม
 - การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตแบบมีผู้ช่วย
 - การค้นหาผู้ขายประกันชีวิตแบบมีนายหน้า
7. ในการหาผู้ขายประกันชีวิตที่สำนักงานจัดหางานปฏิบัติให้กับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตคือข้อใด
- รับการติดต่อจากหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตก่อนดำเนินการ
 - โน้มน้าว ชักชวนคนที่มาสมัครงานเป็นผู้ขายประกันชีวิต
 - เรียกร่องเงินค่าสมัครจากผู้สมัครเป็นผู้ขายประกันชีวิต
 - ช่วยหาคนและพิจารณาภายนอกและทำการสัมภาษณ์ด้วยการเจรจา สังเกตท่าทางเบื้องต้น
8. การโฆษณาค้นหาผู้ขายประกันชีวิต ทางสื่อหนังสือพิมพ์ ต้องให้ความสำคัญกับส่วนใดมากที่สุด
- หนังสือพิมพ์ชื่อดัง
 - ขนาดของตัวหนังสือ
 - ใส่ข้อความที่น่าสนใจ
 - พื้นที่ในหนังสือพิมพ์ที่มองเห็นชัดเจน
9. รายชื่อ และที่อยู่ของกลุ่มเป้าหมายมีความสำคัญต่อวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยทางส่งจดหมายอย่างไร
- ทำให้จดหมายถึงเร็ว
 - ทำให้จดหมายถึงปลายทางได้
 - ลดค่าใช้จ่าย
 - ทำให้ได้ผู้ขายประกันเพิ่มขึ้น

10. ข้อมูลอะไรบ้างในสมุดโทรศัพท์ ต้องใช้ในการหาผู้ขายประกันชีวิต
- ก. ชื่อ นามสกุล
 - ข. ชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์
 - ค. เบอร์โทรศัพท์
 - ง. ชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ อาชีพ ลักษณะธุรกิจ

กระดาษคำตอบ

แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์
หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ชื่อ.....นามสกุล.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คำชี้แจง

ให้ผู้รับการอบรม กาเครื่องหมาย X ลงในข้อที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ก	ข	ค	ง
1	ก	ข	ค	ง
2	ก	ข	ค	ง
3	ก	ข	ค	ง
4	ก	ข	ค	ง
5	ก	ข	ค	ง
6	ก	ข	ค	ง
7	ก	ข	ค	ง
8	ก	ข	ค	ง
9	ก	ข	ค	ง
10	ก	ข	ค	ง

เฉลยแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์**หน่วยประสบการณ์ที่ 2****การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต**

ข้อที่	ข้อถูก
1	ง
2	ข
3	ก
4	ค
5	ข
6	ก
7	ง
8	ค
9	ข
10	ง

หน่วยประสบการณ์ที่ 3

การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์

ชื่อ.....นามสกุล.....

หลักสูตร เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- คำชี้แจง
1. แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์แบบปรนัยจำนวน 10 ข้อ
 2. ใช้เวลาในการทำ 5 นาที 10 คะแนน
 3. ทำแบบทดสอบทุกข้อด้วยความตั้งใจ

1. ข้อใดคือความหมายของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- ก. ทำให้ได้คนที่เหมาะสมกับอาชีพ
- ข. เป็นวิธีการให้ได้ผู้ขายประกันชีวิตที่มีคุณลักษณะเฉพาะตามพื้นฐานที่กำหนด
- ค. เป็นการกำหนดความเหมาะสมในด้านคุณลักษณะและพื้นฐานกับอาชีพ
- ง. เป็นขั้นที่ทำให้ใครคนที่เป็นผู้ขายประกันชีวิตมีอาชีพ

2. ข้อใดเป็นเหตุผลที่สำคัญที่จะต้องมึวิธีการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- ก. เพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณลักษณะเฉพาะตามที่พื้นฐานกำหนดเอาไว้
- ข. เพื่อรู้วิธีการรักษาผู้ขายประกันชีวิตให้คงอยู่ในอาชีพ
- ค. เพื่อรักษาชื่อเสียงของผู้ขายประกันชีวิต
- ง. เพื่อให้ลูกค้าให้ความไว้วางใจผู้ขายประกัน

3. การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต มีความสำคัญอย่างไร

- ก. ทำให้ได้ผู้ขายมีอาชีพ
- ข. ทำให้หน่วยงานเกิดกำไร
- ค. ทำให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่ง
- ง. ทำให้ได้บุคลากรที่มีความสามารถสู่วงการธุรกิจการขายประกันชีวิต

4. ใครเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะพื้นฐานของผู้ขายประกันชีวิต ในการคัดเลือกเบื้องต้น

- ก. บริษัทเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะพื้นฐาน
- ข. หน่วยงานเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะพื้นฐาน
- ค. กรมการประกันภัยเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะพื้นฐาน
- ง. ทั้ง 3 ข้อที่กล่าวมา

5. ขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ประกอบด้วยขั้นตอนใดบ้าง
 - ก.สร้างเครื่องมือ กำหนดรูปแบบ ดำเนินการคัดเลือก และประเมินผลการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
 - ข.กำหนดรูปแบบ สร้างเครื่องมือ ดำเนินการคัดเลือก และประเมินผลการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
 - ค.ดำเนินการคัดเลือก สร้างเครื่องมือ ประเมินผล และกำหนดรูปแบบผู้ขายประกันชีวิต
 - ง.ประเมินผล สร้างเครื่องมือ กำหนดรูปแบบ และดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
6. การกำหนดรูปแบบการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต มีผลต่อลำดับการคัดเลือกใด
 - ก.ทำให้การคัดเลือกมีรูปแบบผู้ขายประกันชีวิต ที่ชัดเจนสามารถนำไปสร้างเครื่องมือได้
 - ข.ทำให้การสร้างเครื่องมือมีความชัดเจนทำให้มีรูปแบบเครื่องมือที่ใช้ในการคัดเลือกได้
 - ค.ทำให้ประเมินผลเครื่องมือที่สร้างได้และสามารถกำหนดประสิทธิภาพให้กับเครื่องมือ
 - ง. ทำให้ดำเนินการคัดเลือกเป็นไปอย่างชัดเจน
7. ขั้นตอนใด เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
 - ก. การกำหนดรูปแบบของการคัดเลือก
 - ข. การสร้างเครื่องมือในการคัดเลือก
 - ค. การดำเนินการคัดเลือก
 - ง. การประเมินผลการคัดเลือก
8. ข้อใดเป็นการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์
 - ก.การพูดคุย
 - ข.การใช้คำพูดที่เหมาะสม
 - ค.พิจารณาไหวพริบ
 - ง.การแต่งกาย
9. สิ่งที่คุณสัมภาษณ์ต้องเตรียมตัวสำหรับการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ด้วยการสัมภาษณ์ คือข้อใด
 - ก.สร้างแบบทดสอบเพื่อการคัดเลือก
 - ข.สร้างแบบสำรวจข้อมูล
 - ค.สร้างแบบแสดงความคิดเห็น
 - ง.สร้างคำถามที่ใช้ในการซักถาม
10. ควรใช้คำถามอย่างไร ในการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาสุขภาพ
 - ก.คุณคิดว่าจะทำงานหนักอย่างนี้ได้อีกกี่ปี ค. คุณต้องการทำงานลักษณะอย่างไร
 - ข.อีก 5 ปีข้างหน้าคุณคิดว่าอยากมีตำแหน่งอะไร ง. คุณเป็นคนชอบช่วยเหลือคนอื่นไหม

กระดาษคำตอบ

แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์
หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ชื่อ.....นามสกุล.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คำชี้แจง

ให้ผู้รับการอบรม กา เครื่องหมาย X ลงในข้อที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ก	ข	ค	ง
1	ก	ข	ค	ง
2	ก	ข	ค	ง
3	ก	ข	ค	ง
4	ก	ข	ค	ง
5	ก	ข	ค	ง
6	ก	ข	ค	ง
7	ก	ข	ค	ง
8	ก	ข	ค	ง
9	ก	ข	ค	ง
10	ก	ข	ค	ง

เฉลยแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์**หน่วยประสบการณ์ที่ 3****การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต**

ข้อที่	ข้อถูก
1	ข
2	ก
3	ค
4	ง
5	ข
6	ก
7	ง
8	ค
9	ข
10	ง

แบบฝึกปฏิบัติ

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

หน่วยประสบการณ์หลักที่ 3.1 การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์รองที่ 3.1.1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อเขียนแผนภูมิการคัดเลือก

ภารกิจ 1 งานที่ 1.1 – 1.2 ศึกษาการความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- (1) อ่านประมวลสาระความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
- (2) จดบันทึกความหมายและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

บันทึกสาระสำคัญ.....

ภารกิจ 2 งานที่ 2.1 – 2.2 ศึกษาขั้นตอนของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- (1) อ่านประมวลสาระขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
- (2) จดบันทึกสาระสำคัญขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

บันทึกสาระสำคัญ.....

ประสบการณ์รองที่ 3.1.2 การดำเนินการเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

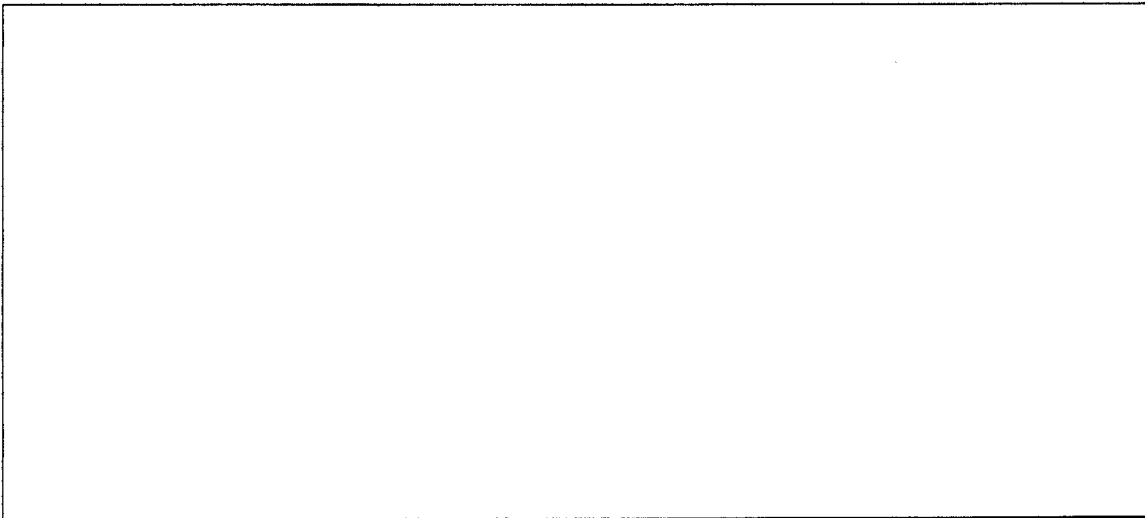
ภารกิจ 1 งานที่ 1.1 – 1.5 เตรียมวัสดุในการเขียนแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- | | |
|------------|---------------|
| (1) กระดาษ | (4) ไม้บรรทัด |
| (2) ดินสอ | (5) กรรไกร |
| (3) สี | |

ภารกิจ 2 งานที่ 2.1 – 2.5 ปฏิบัติการเขียนแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- (1) กำหนดขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
- (2) ตีกรอบเพื่อเขียนขั้นตอน
- (3) เขียนข้อความลงในแผนภูมิ
- (4) ตีเส้นโยง
- (5) ตรวจสอบความถูกต้องของขั้นตอนที่เขียนในแผนภูมิ

เขียนแผนภูมิขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต



ภารกิจ 3 งานที่ 3.1 – 3.3 การเสนอผลงานการเขียนขั้นตอนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- (1) รายงานผลงานเกี่ยวกับการเขียนแผนภูมิ
- (2) วิพากษ์
- (3) สรุป

สรุปผล.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบฝึกปฏิบัติ

หลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

หน่วยประสบการณ์หลักที่ 3.2 การดำเนินการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์รองที่ 3.2.1 การเตรียมการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ภารกิจ 1 งานที่ 1.1 – 1.4 สร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- (1) กำหนดรูปแบบสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
- (2) กำหนดหัวข้อที่จะสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
- (3) เขียนรายละเอียดแต่ละรายละเอียดย่อยที่จะสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
- (4) ตรวจสอบแบบสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

เขียนรูปแบบ หัวข้อ การสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต.....

.....

.....

.....

.....

ภารกิจ 2 งานที่ 1.1 – 1.4 สร้างแบบสังเกตเพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- (1) กำหนดหัวข้อที่จะสังเกตการคัดเลือก
- (2) ตีตารางเพื่อใส่หัวข้อที่จะสังเกต
- (3) กำหนดระดับคะแนนตอนบนของหัวตาราง
- (4) ตรวจสอบแบบสังเกต

หัวข้อสังเกต	เหมาะสมมาก 5	เหมาะสม 4	เหมาะสมปาน กลาง 3	เหมาะสม น้อย 2	ไม่เหมาะสม 1

ภารกิจ 3 งานที่ 3.1 – 3.2 เตรียมจัดหาผู้ขายประกันชีวิตเพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- (1) กำหนดสถานที่ค้นหาผู้ขายประกันชีวิตบริเวณนอกสถานที่ฝึกอบรม
- (2) กำหนดบุคลากรที่จะดำเนินการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

สถานที่.....

บุคลากร

- | | | |
|----|----|----|
| 1. | 4. | 7. |
| 2. | 5. | 8. |
| 3. | 6. | 9. |

ประสบการณ์รองที่ 3.2.2 การปฏิบัติการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ภารกิจ 1 งานที่ 1.1 – 1.3 ปฏิบัติการสัมภาษณ์และสังเกตเพื่อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- (1) เดินทางไปที่ศูนย์อาหารตึกเอ็มไพร์สตรีท ถนนสาทร
- (2) สอบถามความยินยอมจากผู้ขายประกันชีวิตที่จะให้สัมภาษณ์
- (3) สัมภาษณ์และสังเกตผู้ขายประกันชีวิต โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสังเกต

สัมภาษณ์	สังเกต

ภารกิจ 2 งานที่ 2.1 – 2.5 ประเมินการสัมภาษณ์และสังเกตเพื่อคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- (1) สรุปการสัมภาษณ์
- (2) สรุปการสังเกต
- (3) ตัดสินการคัดเลือก
- (4) นำเสนอผลงาน
- (5) สรุปผล
- (6) ทำแบบฝึกหัด

สรุปผล.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

แบบฝึกหัด

คำชี้แจง แบบฝึกหัดมีจำนวน 5 ข้อ ใช้เวลาในการทำ 5 นาที
 ให้ผู้รับการอบรม กา เครื่องหมาย X ลงในข้อที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่ 1 ข้อใด **ไม่ใช่** ความหมายของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- ก. เป็นวิธีการให้ได้มาซึ่งผู้ขายประกันชีวิตที่เหมาะสมกับอาชีพ
- ข. ทำให้ได้คนที่มึคุณลักษณะเฉพาะตามที่พื้นฐานได้กำหนดไว้
- ค. เป็นวิธีการสำคัญที่จะทำให้ได้ผู้ขายประกันชีวิตมืออาชีพ
- ง. เป็นขั้นตอนที่ทำให้ลูกค้าไว้วางใจ

ข้อที่ 2 การทำให้ได้มาซึ่งบุคคลที่มีลักษณะเฉพาะตามพื้นฐานกำหนดไว้มีความหมายในการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตอย่างไร

- ก. เพื่อให้หน่วยงานได้มาตรฐานในการคัดเลือกบุคลากร
- ข. เพื่อให้หน่วยงานได้บุคลากรที่เหมาะสมกับอาชีพ
- ค. เพื่อให้หน่วยงานได้บุคลากรเพิ่มขึ้น
- ง. เพื่อให้หน่วยงานมีระบบในการทำงานเด่นชัด

ข้อที่ 3 ดังที่ได้กล่าวไว้ว่า การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต มีความสำคัญทำให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งมีผลอย่างไรกับหน่วยงาน

- ก. ทำให้หน่วยงานเพิ่มจำนวนผู้ขายประกันชีวิตมากขึ้น
- ข. ทำให้หน่วยงานมีการขายประกันชีวิตมากขึ้น
- ค. ทำให้เพิ่มจำนวนบุคลากรบริการให้กับบริษัท
- ง. ทำให้ผู้ซื้อประกันชีวิตรักษากรมธรรม์ประกันชีวิตมากขึ้น

ข้อที่ 4 ข้อใดเป็นคุณลักษณะพื้นฐานของผู้ขายประกันชีวิตตามกรมการประกันภัยกำหนด

- ก. มีบุคลิกดี
- ข. มีใบอนุญาต
- ค. ทักษะติดต่ออาชีพดี
- ง. มีประสบการณ์และผลงานขายประกันชีวิต

ข้อที่ 5 ข้อใดเป็นขั้นตอนแรกของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- ก. กำหนดรูปแบบของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
- ข. สร้างเครื่องมือในการคัดเลือก
- ค. ดำเนินการคัดเลือก
- ง. ตัดสินใจและประเมินผลการคัดเลือก

กระดาษคำตอบ

คำชี้แจง แบบฝึกหัดมีจำนวน 5 ข้อ ใช้เวลาในการทำ 5 นาที
ให้ผู้รับการอบรม กา เครื่องหมาย X ลงในข้อที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ก	ข	ค	ง
1	ก	ข	ค	ง
2	ก	ข	ค	ง
3	ก	ข	ค	ง
4	ก	ข	ค	ง
5	ก	ข	ค	ง

เฉลย	ข้อที่ 1 - ง	ข้อที่ 2 - ข	ข้อที่ 3 - ก	ข้อที่ 4 - ข	ข้อที่ 5- ก
------	--------------	--------------	--------------	--------------	-------------

แบบประเมินชิ้นงาน

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 เรื่อง การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

แบบประเมินชิ้นงาน

(ประเมินสำหรับวิทยากร / ผู้รับการอบรม)

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์เรื่องที่ 3.1 เรื่อง การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

กลุ่มที่

คำชี้แจง โปรดประเมินชิ้นงาน โดย ภาเครื่องหมาย (/) ตามระดับประเมินของวิทยากร

ลำดับ	หัวข้อประเมิน	คะแนน				
		5	4	3	2	1
1	หัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต					
2	ลำดับหัวข้อแผนภูมิคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต					
รวม						

เกณฑ์การประเมิน

6-10 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ดี

1-5 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ พอใช้

ลงชื่อ _____ ผู้ประเมิน

(_____)

วันที่ _____

แบบประเมินชิ้นงาน

หน่วยประสพการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสพการณ์รองที่ 3.1 เรื่อง การเขียนแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

.....
คำชี้แจง 1. แบบประเมินชิ้นงานนี้สำหรับวิทยากรใช้ประเมินชิ้นงานระหว่างการเผชิญ
 ประสพการณ์ (การประเมินระหว่างฝึกอบรมด้วยผู้รับการอบรมประเมินด้วย)
 2 วิทยากรประเมินชิ้นงานรายกลุ่มของผู้รับการอบรม ตามเกณฑ์การประเมินดังนี้

1. หัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

1.1. หัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตมีจำนวนครบ	5 คะแนน
1.2 หัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตมีจำนวน 4 ข้อ	4 คะแนน
1.3 หัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตมีจำนวน 3 ข้อ	3 คะแนน
1.4 หัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตมีจำนวน 2 ข้อ	2 คะแนน
1.5 หัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตมีจำนวน 1 ข้อ	1 คะแนน

2. จัดลำดับหัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

1.1. ลำดับหัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวนครบ	5 คะแนน
1.2 ลำดับหัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 4 ข้อ	4 คะแนน
1.3 ลำดับหัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 3 ข้อ	3 คะแนน
1.4 ลำดับหัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 2 ข้อ	2 คะแนน
1.5 ลำดับหัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 1 ข้อ	1 คะแนน

หัวข้อที่กำหนดและลำดับหัวข้อแผนภูมิการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต มีดังนี้

1. รูปแบบของการคัดเลือก
2. หัวข้อที่ใช้ในการคัดเลือก
3. การสร้างเครื่องมือในการคัดเลือก
4. การดำเนินการคัดเลือก
5. การประเมินผลการคัดเลือก

แบบประเมินชิ้นงาน

(ประเมินสำหรับวิทยากร / ผู้รับการอบรม)

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์รองที่ 3.2 เรื่อง การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

กลุ่มที่

คำชี้แจง โปรดประเมินชิ้นงาน โดย กาเครื่องหมาย (/) ตามระดับประเมินของวิทยากร

ลำดับ	หัวข้อประเมิน	คะแนน				
		5	4	3	2	1
1	กำหนดหัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต					
2	จัดลำดับหัวข้อคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต					
รวม						

เกณฑ์การประเมิน

6-10 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ดี

1-5 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ พอใช้

ลงชื่อ _____ ผู้ประเมิน

()

วันที่ _____

แบบประเมินชิ้นงาน

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ประสบการณ์รองที่ 3.2 เรื่อง การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง 1. แบบประเมินชิ้นงานนี้สำหรับวิทยากรใช้ประเมินชิ้นงานระหว่างการเผชิญ
ประสบการณ์ (การประเมินระหว่างฝึกอบรมด้วยผู้รับการอบรมประเมินด้วย)
2 วิทยากรประเมินชิ้นงานรายกลุ่มของผู้รับการอบรม ตามเกณฑ์การประเมินดังนี้

1. หัวข้อคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- | | |
|---|---------|
| 1.1. หัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง จำนวนครบ 5 ข้อ | 5 คะแนน |
| 1.2 หัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง มีจำนวน 4 ข้อ | 4 คะแนน |
| 1.3 หัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง มีจำนวน 3 ข้อ | 3 คะแนน |
| 1.4 หัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง มีจำนวน 2 ข้อ | 2 คะแนน |
| 1.5 หัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้อง มีจำนวน 1 ข้อ | 1 คะแนน |

2. จัดลำดับแผนการหาผู้ขายประกันชีวิต

- | | |
|---|---------|
| 1.1. ลำดับหัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวนครบ 5 ข้อ | 5 คะแนน |
| 1.2 ลำดับหัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 4 ข้อ | 4 คะแนน |
| 1.3 ลำดับหัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 3 ข้อ | 3 คะแนน |
| 1.4 ลำดับหัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 2 ข้อ | 2 คะแนน |
| 1.5 ลำดับหัวข้อการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตถูกต้องจำนวน 1 ข้อ | 1 คะแนน |

หัวข้อที่กำหนดและลำดับหัวข้อการหาคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต มีดังนี้

1. การศึกษาระดับชั้นประถมปีที่หกขึ้นไป
2. สัญชาติไทย
3. เชื้อชาติไทย
4. อายุ 20 ปีบริบูรณ์
5. สุขภาพแข็งแรง

แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม

หน่วยประสบบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

แบบสังเกตพฤติกรรม

(ประเมินสำหรับผู้รับการอบรม)

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดประเมินการทำงาน โดย กา เครื่องหมาย (/) ตามระดับประเมิน

ดี ระดับคะแนนเป็น 3

ปานกลาง ระดับคะแนนเป็น 2

พอใช้ ระดับคะแนนเป็น 1

กลุ่มที่

ชื่อ ผู้รับการอบรม	1 การมีส่วนร่วม ในการทำงาน	2 ความ รับผิดชอบ ในการ ทำงาน	3 การแสดง ความ คิดเห็น	4 การแก้ปัญหา ในการทำงาน	5 การยอมรับ คำแนะนำ และ ปรับปรุง
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
รวม					

เกณฑ์การประเมิน

51 - 75 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ดี

26 - 50 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

1 - 25 คะแนน ระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์ พอใช้

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

วันที่/...../.....

แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในกลุ่ม

คำชี้แจง

1. แบบประเมินนี้สำหรับวิทยากรใช้ประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
2. วิทยากรสังเกตการทำงานรายกลุ่มของผู้รับการฝึกอบรม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนนการทำงานกลุ่มที่ตรงกับความเป็นจริง ตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการทำงาน

1.1 สมาชิกให้ความร่วมมือ	2	คะแนน
1.2 สมาชิกขาดความร่วมมือในบางด้าน	1	คะแนน
1.3 สมาชิกขาดความร่วมมือทุกด้าน	0	คะแนน

2. ความรับผิดชอบในการทำงาน

2.1 สมาชิกรับผิดชอบงานทุกงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด	2	คะแนน
2.2 สมาชิกรับผิดชอบงานเป็นบางครั้ง มีความตั้งใจในการทำงานไม่สม่ำเสมอแต่ทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	1	คะแนน
2.3 สมาชิกไม่รับผิดชอบ ในการทำงานและงานไม่เสร็จตามที่กำหนด	0	คะแนน

3. การแสดงความคิดเห็น

3.1 สมาชิกร่วมกันแสดงความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม	2	คะแนน
3.2 สมาชิกร่วมกันแสดงความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม บางครั้ง	1	คะแนน
3.3 สมาชิกไม่ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม	0	คะแนน

4. การแก้ปัญหาในการทำงาน

4.1 สมาชิกสามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ทุกปัญหา	2	คะแนน
4.2 สมาชิกสามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้บางปัญหา	1	คะแนน
4.3 สมาชิกไม่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้	0	คะแนน

5. การยอมรับคำแนะนำและปรับปรุง

- | | | |
|--|---|-------|
| 5.1 สมาชิกรับคำแนะนำจากวิทยากร และนำมาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น | 2 | คะแนน |
| 5.2 สมาชิกรับคำแนะนำจากวิทยากรแต่ไม่ได้นำมาพัฒนางาน | 1 | คะแนน |
| 5.3 สมาชิกไม่ยอมรับคำแนะนำจากวิทยากร และไม่สามารถพัฒนางานได้ | 0 | คะแนน |

แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์

ชื่อ.....นามสกุล.....

หลักสูตร เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

- คำชี้แจง
1. แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์แบบปรนัยจำนวน 10 ข้อ
 2. ใช้เวลาในการทำ 5 นาที 10 คะแนน
 3. ทำแบบทดสอบทุกข้อด้วยความตั้งใจ

1. คำสำคัญใด ที่เกี่ยวกับความหมายของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
 - ก. การได้ผู้ขายประกันชีวิตตามคุณลักษณะที่กำหนด
 - ข. การให้ได้มาซึ่งชื่อเสียงของบริษัท
 - ค. การทำให้ได้จำนวนผู้ขายประกันชีวิต
 - ง. การทำให้เกิดวิธีการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
2. อะไรที่เป็นเหตุผลที่สำคัญของหน่วยงานที่จะต้องคัดเลือกเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคคลที่มีคุณลักษณะเฉพาะตามที่พื้นฐานกำหนดไว้
 - ก. ทำให้บริษัทได้จำนวนผู้ขายประกันชีวิตเพิ่มขึ้น
 - ข. รักษาชื่อเสียงให้กับบริษัท
 - ค. ทำให้หน่วยงานมีระบบการทำงานที่ดี
 - ง. ทำให้หน่วยงานได้จำนวนลูกค้ามากขึ้น
3. ข้อใด ไม่ใช่ ความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต
 - ก. ทำให้หน่วยงานต้องมียานบริการเพิ่มขึ้น
 - ข. ได้คนที่เหมาะสมกับตำแหน่ง
 - ค. ทำให้ได้งานขายประกันชีวิตเพิ่มขึ้น
 - ง. ทำให้หน่วยงานเกิดกำไร
4. ข้อใดที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะของผู้ขายประกันชีวิตที่ต้องได้รับการคัดเลือก
 - ก. บุคลิกดี
 - ข. มีมนุษยสัมพันธ์
 - ค. ประสบการณ์ขาย
 - ง. ใบอนุญาต

5. การนัดหมายเพื่อพบ อยู่ในขั้นตอนใดของการคัดเลือก
 - ก. กำหนดรูปแบบของการคัดเลือก
 - ข. การสร้างเครื่องมือในการคัดเลือก
 - ค. การดำเนินการคัดเลือก
 - ง. การประเมินผลการคัดเลือก
6. ข้อใดเป็นลำดับขั้นตอนของการดำเนินการคัดเลือกที่ถูกต้อง
 - ก. ประเมินผลตัดสินใจ เสร็จจากเพื่อนัดหมาย และขอพบ
 - ข. ทดสอบด้วยแบบสอบถาม นัดหมายเพื่อขอพบ
 - ค. นัดหมายเพื่อพบ และระบุวันเวลา สถานที่ที่เหมาะสมพร้อมเตรียมแบบทดสอบ หรือแบบสัมภาษณ์
 - ง. ส่งจดหมายให้ทำแบบทดสอบมาก่อน และนัดหมายเพื่อใช้แบบสัมภาษณ์พูดคุย
7. การพูดคุย เป็นการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยวิธีใด
 - ก. การคัดเลือกด้วยการสัมภาษณ์
 - ข. การคัดเลือกด้วยการสังเกต
 - ค. การสำรวจความคิดเห็น
 - ง. การคัดเลือกด้วยการสังเกตและประเมินผล
8. ในการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์ แนวทางในข้อใดเป็นการดำเนินการที่ถูกต้องที่สุด
 - ก. ฟังผู้รับการสัมภาษณ์คุยอย่างตั้งใจ
 - ข. พิจารณาจากการพูดคุยโต้ตอบกัน
 - ค. ให้ผู้รับการสัมภาษณ์ฟังอย่างตั้งใจ
 - ง. แต่ละฝ่ายช่วยกันสรุปและให้ข้อคิดเห็น
9. ไหวพริบ และความกระตือรือร้นของผู้ขายประกันชีวิต สามารถค้นหาด้วยการคัดเลือกแบบใด
 - ก. การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสังเกต
 - ข. การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์
 - ค. การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการพิจารณา
 - ง. การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์และสังเกต

10. ในการจัดเตรียมสถานที่และสภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการเพื่อคัดเลือกผู้ขายประกันควรเป็นแบบใด

- ก. บรรยากาศที่ผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานเหมือนนักธุรกิจ
- ข. สถานที่ที่ไม่มีคนมารบกวนค่อนข้างเป็นทางการ
- ค. สถานที่ไม่มีรบกวนสามารถพูดคุยกันได้อย่างสบาย
- ง. สถานที่คนพลุกพล่าน และสร้างความรู้สึกลอดภัย

กระดาษคำตอบ

แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์
หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ชื่อ.....นามสกุล.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คำชี้แจง

ให้ผู้รับการอบรม กาเครื่องหมาย X ลงในข้อที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ก	ข	ค	ง
1	ก	ข	ค	ง
2	ก	ข	ค	ง
3	ก	ข	ค	ง
4	ก	ข	ค	ง
5	ก	ข	ค	ง
6	ก	ข	ค	ง
7	ก	ข	ค	ง
8	ก	ข	ค	ง
9	ก	ข	ค	ง
10	ก	ข	ค	ง

เฉลยแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์**หน่วยประสบการณ์ที่ 3****การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต**

ข้อที่	ข้อถูก
1	ก
2	ง
3	ก
4	ง
5	ข
6	ค
7	ก
8	ข
9	ก
10	ค

บทที่ 6

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่องการหาผู้ขายประกันชีวิต สำหรับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทดสอบประสิทธิภาพสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

การสรุปการวิจัย ครอบคลุมรูปแบบการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมุติฐานการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลของการวิจัย

1.1 รูปแบบการวิจัย เจริญวิจัยและพัฒนา

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 พัฒนาชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต สำหรับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80 / 80

1.2.2 เพื่อศึกษาความก้าวหน้าของผู้รับการอบรม ที่อบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต สำหรับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับการอบรมที่อบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80

1.3.2 ผู้รับการอบรมมีความก้าวหน้าในการฝึกอบรมเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.3 ผู้รับการอบรมมีความคิดเห็นต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต ในระดับเห็นด้วยมาก

1.4 วิธีดำเนินการวิจัย

1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3 ของบริษัท เอ ไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3 ของบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร ปี 2549 จำนวน 29 คน ได้มาเลือกแบบเจาะจง

1.4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ประกอบด้วย 3 หน่วยประสบการณ์ คือ หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต และหน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ทั้ง 3 หน่วยประสบการณ์ใช้ระบบการผลิตชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ของศาสตราจารย์ ดร. ชัยยงค์ พรหมวงศ์ มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้ คือ พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ จัดทำโครงการฝึกอบรม ศึกษาหลักการและทฤษฎีชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ตรวจสอบและปรับปรุงชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ทดสอบประสิทธิภาพและปรับปรุงชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (2) แบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์เป็นแบบคู่ขนานปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก หน่วยประสบการณ์ละ 20 ข้อ แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ 10 ข้อ แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ 10 ข้อ แบบทดสอบได้ผ่านการทดลองมีค่าความยากง่าย (p) 0.20-0.80 ค่าอำนาจจำแนก (r) 0.20-0.50 และค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง (3) แบบสอบถามความคิดเห็นเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบมาตราประมาณค่ามี 5 ระดับและเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด มีจำนวนคำถาม 15 ข้อ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทั้ง 3 ประเภทได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และผ่านการทดลองใช้ก่อนนำไปใช้ในการปฏิบัติจริง

1.4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในการทดสอบ

ประสิทธิภาพ 3 ขั้นตอน คือ ทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว ทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่ม และทดสอบประสิทธิภาพแบบภาคสนาม มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ (1) การเตรียมตัวก่อนทดลองใช้ ผู้วิจัยได้เตรียมสถานที่ตามแผนผัง การจัดห้องฝึกอบรม และได้ปฐมนิเทศการทดลองวิจัย ก่อนใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ (2) ระยะเวลาที่ใช้ในการทดลองหน่วยประสบการณ์ที่ 1 เวลา 9.00-12.00 น. หน่วยประสบการณ์ที่ 2 เวลา 13.00-16.00 น. และหน่วยประสบการณ์ที่ 3 เวลา

9.00-14.00น. (3) ขั้นตอนการทดลองใช้ชุดฝึกอบรมมีดังนี้ มี 7 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ ขั้นที่ 2 ปฐมนิเทศ ขั้นที่ 3 เผชิญประสบการณ์ ขั้นที่ 4 รายงานความก้าวหน้า ขั้นที่ 5 รายงานผลเผชิญประสบการณ์ ขั้นที่ 6 สรุปผลเผชิญประสบการณ์ และขั้นที่ 7 ประเมินหลังเผชิญประสบการณ์ และ (4) ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่เป็นกระดาษคำตอบของแบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์ และระหว่างเผชิญประสบการณ์ ในการทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยวและแบบกลุ่ม ส่วนในการทดลองแบบภาคสนาม ผู้วิจัย ได้ให้ผู้รับการอบรมตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

1.4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาประสิทธิภาพด้วยค่า E_1/E_2 การทดสอบค่าที ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.5 ผลการวิจัย

จากการวิจัยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต สำหรับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.5.1 ผลการทดสอบประสิทธิภาพของชุดการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ พบว่าชุดการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต สำหรับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่ผลิตขึ้นทั้ง 3 หน่วยประสบการณ์ มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80 ดังนี้

- 1) หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต มีประสิทธิภาพ 77.61/81.50
- 2) หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต มีประสิทธิภาพ 78.17/79.50
- 3) หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต มีประสิทธิภาพ 79.33/79.50

1.5.2 ผลการวิเคราะห์ความก้าวหน้าทางการเรียนของผู้รับการอบรมที่ฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ พบว่าชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต สำหรับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่ผลิตขึ้นทั้ง 3 หน่วยประสบการณ์ทำให้ผู้รับการอบรมมีความก้าวหน้าทางการเรียนเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5.3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับการอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ พบว่าผู้รับการอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่องการหาผู้ขายประกันชีวิตอยู่ในระดับ “เห็นด้วยมาก”

2. อภิปรายผล

2.1 ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิตสำหรับหัวหน้าผู้ขาย-ประกันชีวิต ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 80/80 ทั้ง 3 หน่วยประสบการณ์เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยคะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์กับคะแนนทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์มีค่าใกล้เคียงกัน ทั้งนี้เนื่องจาก (1) ผู้รับการอบรมมีโอกาสแก้ปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างเผชิญประสบการณ์ เหมือนกับสภาพการณ์จริง (2) รูปแบบการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์โดยการอบรมจากกลุ่มช่วยทำให้ผู้รับการอบรมช่วยเหลือกันจึงทำงานที่กำหนดได้ถูกต้องและมีคุณภาพ (3) วิธีการเผชิญประสบการณ์ใช้กระบวนการทำงานแบบกลุ่มจึงทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันและสามารถทำงานที่กำหนดได้ ตามภารกิจและงานที่กำหนดไว้ในชุดฝึกอบรมแบบอิง-ประสบการณ์ช่วยทำให้ผู้รับการอบรมหาผู้ขายประกันชีวิตได้ และ (4) ประมวลสาระช่วยให้ผู้รับการอบรมเข้าใจเนื้อหาสาระที่ต้องเผชิญได้ดียิ่งขึ้น เหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด แต่มีข้อที่น่าสังเกตในการทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว แบบกลุ่ม และแบบภาคสนาม ดังนี้

	หน่วยประสบการณ์ที่ 1	หน่วยประสบการณ์ที่ 2	หน่วยประสบการณ์ที่ 3
แบบเดี่ยว	67.79 / 66.70	67.78 / 63.33	66.66 / 63.33
แบบกลุ่ม	72.77 / 73.33	71.66 / 73.33	78.83 / 73.33
แบบภาคสนาม	77.61 / 81.50	78.17 / 79.50	79.33 / 79.50

ประการที่ 1 การทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว คะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์สูงกว่าหลังเผชิญประสบการณ์ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้รับการอบรมได้ทำการฝึกอบรมทีละคน

จากการสังเกตพบว่า ผู้รับการอบรมมีความตั้งใจประกอบภารกิจและงานอย่างมาก และทำภารกิจและงานเสร็จก่อนเวลาที่กำหนด จึงมีเวลาทบทวนภารกิจและงานที่ทำระหว่างเผชิญประสบการณ์ ทำให้คะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์อยู่ในระดับสูงกว่าคะแนนหลังเผชิญประสบการณ์

ประกาศที่ 2 การทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่ม ในหน่วยประสบการณ์ที่ 1 และ 2 มีคะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์น้อยกว่าคะแนนหลังเผชิญประสบการณ์ จากการสังเกตอาจเป็นเพราะการทดสอบแบบกลุ่มมีจำนวนผู้รับการอบรมมากขึ้น ทำให้ผู้รับการอบรมใช้เวลาในขณะปฏิบัติภารกิจและงาน ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในกลุ่มและพยายามแก้ไขปัญหาลงมือให้มีเวลาน้อย และไม่มีโอกาสตรวจสอบภารกิจและงาน จึงส่งผลให้คะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์น้อยกว่าคะแนนหลังเผชิญประสบการณ์

นอกจากนี้ในการทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่มสำหรับหน่วยประสบการณ์ที่ 3 เรื่องการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต มีคะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์สูงกว่าคะแนนหลังเผชิญประสบการณ์อาจจะเป็นเพราะว่าผู้รับการอบรมได้รับการฝึกอบรมที่ออกไปนอกสถานที่เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต และในหน่วยประสบการณ์นี้ใช้เวลาเผชิญประสบการณ์มากกว่าหน่วยประสบการณ์ที่ 1 และ 2 เป็นเวลา 1 ชั่วโมง จากการสังเกตผู้รับการอบรมมีเวลาปฏิบัติภารกิจและงานมากจึงทำให้คะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์มากกว่าคะแนนหลังเผชิญประสบการณ์

ประกาศที่ 3 การทดสอบประสิทธิภาพแบบภาคสนาม ผลของคะแนนในหน่วยประสบการณ์ที่ 3 เรื่อง การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต มีคะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์และหลังเผชิญประสบการณ์สูงกว่าคะแนนในหน่วยประสบการณ์ที่ 1 และ 2 เนื่องจากเป็นภารกิจและงานที่ผู้รับการอบรมได้ลงมือปฏิบัติจริงนอกสถานที่ จากการสัมภาษณ์ผู้รับการอบรมไม่เคยได้รับการอบรมแบบนี้มาก่อน และเนื่องจากหน่วยประสบการณ์ที่ 3 เป็นหน่วยประสบการณ์สุดท้ายที่ผู้รับการอบรมมีพื้นฐานความรู้ และได้เผชิญประสบการณ์ในหน่วยประสบการณ์ที่ 1 และ 2 มาก่อน และหน่วยประสบการณ์ที่ 3 เป็นหน่วยประสบการณ์ที่เน้นการฝึกปฏิบัติ คือ การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ได้ลงมือปฏิบัติจริงจึงทำให้ผู้รับการอบรมมีคะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์และหลังเผชิญประสบการณ์ในหน่วยประสบการณ์ที่ 3 สูงกว่าคะแนนในหน่วยประสบการณ์ที่ 1 และ 2

2.2 ความก้าวหน้าของผู้รับการอบรมที่อบรมจากชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ผู้รับการอบรมที่อบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ มีความก้าวหน้าทางการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีคะแนนทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์สูงกว่าก่อนเผชิญประสบการณ์ทั้ง 3 หน่วยประสบการณ์ เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ที่ผู้วิจัยออกแบบ โดยเฉพาะ (1) สื่อ (2) วิธีการเผชิญประสบการณ์ (3) รูปแบบการเผชิญประสบการณ์ ช่วยทำให้ผู้รับการอบรมเกิดการเรียนรู้ดังนี้

2.2.1 สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่ มัลติมีเดีย เทปภาพ และประมวลสาระ จากการสังเกตผู้รับการอบรม ได้ชมมัลติมีเดีย ปฐมนิเทศก่อนรับการอบรมทั้ง 3 หน่วยประสบการณ์

ผู้รับ-การอบรมไม่มีคำถามเกี่ยวกับแนวทางการเผชิญประสบการณ์ และเมื่อเข้าอบรม ผู้รับการอบรมสามารถทำตามวิธีการฝึกอบรมได้อย่างเข้าใจ ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่า มัลติมีเดีย ที่จัดทำเพื่อการปฐมนิเทศก่อนอบรมนั้น ได้จัดเรียงเนื้อหาเป็นลำดับ และมีภาพประกอบที่ทำให้เข้าใจง่าย เมื่อผู้รับการอบรมได้ชมเทปภาพ จากแบบสอบถามที่ให้ผู้รับการอบรมตอนแสดงมีความคิดเห็นว่าเทปภาพช่วยให้ผู้รับการอบรมได้ความรู้ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเทปภาพได้จัดทำในรูปแบบวิทยากรบรรยาย และมีภาพประกอบการบรรยาย จึงทำให้ผู้รับการอบรมมีความเข้าใจเนื้อหาเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิตมากขึ้น ประมวลสาระ ที่ใช้เป็นสื่อหลักในการอบรม ได้สอบถามผู้รับการอบรมทุกครั้งที่ศึกษาประมวลสาระ ได้รับความคิดเห็นจากผู้รับการอบรมว่า การที่นำประมวลสาระมาเป็นสื่อให้ศึกษาค้นคว้าความรู้กับทุกหน่วยประสบการณ์นั้น ทำให้ผู้รับการอบรมมีแหล่งค้นหา และได้รับความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลาขณะฝึกอบรม จึงทำให้ผู้รับการอบรมมีความรู้ในการเผชิญประสบการณ์เกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิตได้เป็นอย่างดี

2.2.2 รูปแบบการเผชิญประสบการณ์ ในการฝึกอบรมชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต ได้ใช้รูปแบบการอบรมเผชิญประสบการณ์ทั้ง 3 รูปแบบ คือ

การฝึกอบรมแบบเผชิญประสบการณ์ด้วยวิทยากร (TDL) การฝึกอบรมด้วยตนเอง (SDL) การฝึกอบรมกับเพื่อน (PDL) รูปแบบการเผชิญประสบการณ์ ช่วยทำให้ผู้รับการอบรมมีการอบรมที่เห็นผลความก้าวหน้าการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น การฝึกอบรมในรูปแบบการอบรมแบบกับเพื่อน (PDL) พบว่าในขณะที่ปฏิบัติงาน ผู้รับการอบรมแสดงความกระตือรือร้น ศึกษาประมวลสาระ ศึกษา ตัวอย่างงาน สนใจและตั้งใจพูดคุย ปรีกษาหารือ วางแผนงาน และให้ความช่วยเหลือกันในการทำงานและตรวจสอบผลงาน รูปแบบการฝึกอบรมแบบเผชิญประสบการณ์แบบฝึกอบรมกับเพื่อน (PDL) จึงเป็นผลทำให้ผู้รับการอบรมมีความก้าวหน้าในการเรียนรู้เพิ่มขึ้น

2.2.3 วิธีการเผชิญประสบการณ์ ใช้วิธีการเผชิญประสบการณ์แบบฝึกปฏิบัติจริง การฝึกปฏิบัติจริงช่วยให้ผู้รับการอบรมสามารถทำงานได้ ส่งผลให้ทำคะแนนทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ได้สูง ดังจะเห็นได้จากพฤติกรรม และผลงานที่ผู้รับการอบรมปฏิบัติ ดังนี้

หน่วย ประสบการณ์	ภารกิจและงาน	สังเกตพฤติกรรม	ผลงาน
1	ดำเนินปฏิบัติงานกลุ่ม ผลิตสื่อ ประชาสัมพันธ์แผ่นพับและ โปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกัน ชีวิต	- จัดการมอบหมาย แบ่งงาน - ช่วยกันวางแผนหลัง ศึกษาตัวอย่าง - ช่วยเหลือดำเนิน สร้างงาน - ปรึกษาพูดคุย ตรวจสอบงาน	แผ่นพับและ โปสเตอร์กับการ ออกแบบค้นหา ผู้ขายประกัน ชีวิต จะนำไปใช้ ในการค้นหา และสัมภาษณ์ เพื่อการคัดเลือก ผู้ขายประกัน ชีวิตในหน่วย ประสบการณ์ที่ 2และ3
2	ดำเนินปฏิบัติงานกลุ่ม ค้นหา รายชื่อผู้ขายประกันชีวิต และ โทรศัพท์เพื่อนัดหมาย	แต่ละกลุ่มแข่งขันหา รายชื่อผู้ขายประกัน ชีวิตจากสมุดโทรศัพท์	จำนวนรายชื่อ ผู้ขายประกัน ชีวิต
3	ดำเนินปฏิบัติงานกลุ่ม สัมภาษณ์ และคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต	ช่วยกันสัมภาษณ์ตาม เวลาที่กำหนด	จำนวนผู้ขาย ประกันชีวิตจาก การปฏิบัติงาน

แต่มีข้อสังเกตว่า ในหน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต ผู้รับการอบรมมีความก้าวหน้าสูงกว่าหน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต และ หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต จากการพิจารณาพบว่า หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต เป็นหน่วยประสบการณ์ที่เป็นความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ บทบาท หน้าที่ และคุณลักษณะของผู้ขายประกันชีวิต ซึ่งผู้รับการอบรมมีมาก่อนจากการปฏิบัติงาน นี้ผ่านมา อีกทั้งภารกิจและงานเป็นการผลิตสื่อแผ่นพับและโปสเตอร์ ซึ่งในการปฏิบัติงานหาผู้ขายประกันชีวิต ผู้รับการอบรมต้องหาสื่อมาประชาสัมพันธ์ ดังนั้น สื่อทั้ง 2 ประเภทเป็นสื่อที่ช่วยให้ ผู้รับการอบรมสามารถนำมาใช้ในการหาผู้ขายประกันชีวิตได้ดี และผู้รับการอบรมไม่เคยลงมือผลิต สื่อแผ่นพับและโปสเตอร์มาก่อนจึงมีความสนใจให้ความสำคัญ

จากการสังเกต ผู้รับการอบรมมีความตั้งใจปฏิบัติการกิจและงานในหน่วย
 ประสพการณ์นี้มากกว่าหน่วยประสพการณ์ที่ 2 และหน่วยประสพการณ์ที่ 3 และนำความรู้จาก
 ประมวลสาระมาบรรจุในแผ่นพับ และ โปสเตอร์ จึงทำให้ผู้รับการอบรมมีโอกาสทบทวนมากขึ้น
 จากเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นผลทำให้ผู้รับการอบรมมีคะแนนหลังฝึกอบรมหน่วย
 ประสพการณ์ที่ 1 สูงกว่าหน่วยประสพการณ์ที่ 2 และหน่วยประสพการณ์ที่ 3

2.3 ความคิดเห็นของผู้รับการอบรมที่มีต่อคุณภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิง ประสพการณ์

จากความคิดเห็นของผู้รับการอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมแบบอิงประสพการณ์ เรื่อง
 การหาผู้ขายประกันชีวิต โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งเป็นไปตาม
 สมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่มีข้อนำสังเกต ผู้รับการอบรมมีความคิดเห็นด้วยมากที่สุดและเห็นด้วยมาก
 ซึ่งผู้รับการอบรมมีความเห็นด้วยมากที่สุดเพียงข้อ 1 ข้อจาก 15 ข้อ คือ ชุดฝึกอบรมแบบอิง
 ประสพการณ์ เรื่องการหาผู้ขายประกันชีวิต ช่วยทำให้ผู้รับการอบรมมีโอกาสแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
 จากการสังเกตพฤติกรรม สมาชิกในกลุ่มมีโอกาสแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เช่น หน่วยประสพการณ์ที่ 2
 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต กลุ่มผู้รับการอบรมแก้ปัญหาการปฏิบัติค้นหาผู้ขายประกันชีวิตทาง
 โทรศัพท์ โดยการสร้างบทพูดทางโทรศัพท์ ช่วยให้ผู้รับการอบรมมีบทพูด โน้มน้าวให้ผู้ขายประกัน
 ชีวิตยอมพูดคุยและให้ข้อมูล และหน่วยประสพการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต ในขณะที่
 ออกสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตนอกสถานที่ฝึกอบรมที่สวนอาหาร มีเสียงคังรบกวน
 จากภายนอก กลุ่มผู้รับการอบรมจะประชุมกันหาแนวทางแก้ปัญหาด้วยการเชิญผู้ขายประกันชีวิต
 พุดคุยในสถานที่ไม่มีเสียงคัง

จากภารกิจและงาน ที่ผู้รับการอบรมทำจะพบว่ากลุ่มผู้รับการอบรมมีการพูดคุยกัน
 เพื่อแก้ปัญหาในชิ้นงานที่ทำ เพื่อให้งานมีคุณภาพดี ดังนั้นผู้รับการอบรมส่วนใหญ่ มีความคิดเห็น
 ในแนวทางเดียวกัน ในข้อนี้ว่าชุดฝึกอบรมแบบอิงประสพการณ์ทำให้ผู้รับการอบรมมีโอกาสแก้ไข
 ปัญหาเฉพาะหน้า

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

3.1.1 จากการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสพการณ์เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต
 ผู้วิจัยได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ 1 คน เพื่อช่วยในการฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์ ในการ
 ผลิตสื่อ โดยผู้รับการอบรมเป็นผู้ออกแบบแผ่นพับและ โปสเตอร์ แล้วให้เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ผลิต

ทางคอมพิวเตอร์ จากการสังเกตพบว่า การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ช่วยให้ผู้รับการอบรมสร้างผลงานใช้เวลาในการฝึกอบรมน้อยลง ดังนั้นในการนำชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์หน่วยประสบการณ์ที่ 1 ไม่ใช้ในการฝึกฝน มีเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ 1-2 คน

3.1.2 จากผลการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ทั้ง 3 หน่วยประสบการณ์พบว่า ผู้รับการอบรมไม่สามารถปฏิบัติการกิจและงานได้ตามเวลาที่กำหนดให้ ดังนั้น ควรเพิ่มเวลาในการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ดังนี้

หน่วยประสบการณ์	เวลาดำหนดเดิม	เวลาเพิ่มขึ้น
1	3 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง 30 นาที
2	3 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง 30 นาที
3	4 ชั่วโมง	5 ชั่วโมง

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 จากการสัมภาษณ์ผู้รับการอบรมในการทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว และแบบกลุ่ม ผู้รับการอบรมเห็นว่าประมวลสาระมีเนื้อหาเข้าใจยาก ผู้วิจัยได้ปรับปรุงก่อนนำไปใช้ในการทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่ม จากการสังเกตในการทดสอบประสิทธิภาพภาคสนาม ผู้รับการอบรมไม่ค่อยอ่านประมวลสาระ เมื่อสอบถามผู้รับการอบรม พบว่าอ่านไม่ทัน และอายุมาก เนื่องด้วยในการทดลองครั้งนี้ผู้วิจัยเจาะจงกับกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการทำงานเท่ากัน แต่มีอายุตั้งแต่ 30 ปี 50 ปี และการศึกษาในระดับมัธยมจนถึงการศึกษาระดับปริญญาโท จึงมีความแตกต่างกัน และในสภาพความเป็นจริง การใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ต้องใช้กับผู้รับการอบรมที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านอายุ การศึกษา และประสบการณ์

ดังนั้น น่าจะมีการผลิตเทปภาพหรือซีดีเสียงแทนประมวลสาระ จะเหมาะกับผู้รับการอบรมที่มีอายุมาก และระดับการศึกษาน้อย ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์เรื่อง การหาผู้ชายประกัน-ชีวิต ที่ผลิตโดยใช้เทปภาพหรือซีดีเสียง ช่วยทำให้ผู้รับการอบรมมีความก้าวหน้าทางการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นหรือไม่ น่าจะได้มีการวิจัยต่อไป

3.2.2 จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับการอบรม เห็นว่าเทปภาพช่วยให้เข้าใจเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการหาผู้ชายประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ แต่ยังอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อาจจะเป็นเพราะเทปภาพนี้เสนออยู่ในรูปแบบสัมภาษณ์วิทยากร และมีภาพประกอบเป็นไปได้ว่าเทปภาพอาจจะไม่เข้าใจผู้รับการอบรม จึงน่าจะวิจัยชุดการฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่องการหาผู้ชายประกันชีวิต โดยมีสื่อเทปภาพเสนอในรูปแบบ สารคดี คือ บรรยาย

ประกอบภาพ จะช่วยให้ผู้รับการอบรมมีความก้าวหน้าในการเรียนรู้เพิ่มขึ้นหรือไม่ และที่สำคัญ ผู้รับการอบรมชอบ ในเทปภาพแบบใหม่มากกว่ารูปแบบเดิมหรือไม่

3.2.3 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้รับการอบรมไม่สามารถมาเข้ารับการอบรมในวันเดียวกัน ได้ ในการจัดฝึกอบรมชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ที่ผ่านมา ผู้วิจัยได้ทำจดหมายขอร้องผ่าน ทางหน่วยงานสังกัดของผู้รับการอบรมอย่างเป็นทางการ เนื่องจากผู้รับการอบรมส่วนใหญ่ต้อง ปฏิบัติงานประจำในส่วนของ การพบลูกค้า การเข้าร่วมประชุมกับฝ่ายบริหารงานของบริษัท หรือ ร่วมกิจกรรมกับกลุ่มหัวหน้าตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารงานของบริษัท ในกรณีนี้ น่าจะ นำการวิจัยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต ดังกล่าวนี้อไปใช้อบรม โดยผ่านระบบเครือข่าย ประกอบกับบริษัทเอไอเอ มีโครงการสร้างพื้นฐาน คือ ใช้การประชุม ทางไกลต่างเครือข่าย

ในการที่จะพัฒนชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์โดยผ่านเครือข่าย จะช่วยให้ผู้รับ การอบรมมีความก้าวหน้าหรือไม่ จะเป็นประ โยชน์ต่อผู้รับการอบรมที่ไม่มีเวลาว่างที่จะมาร่วม อบรมแบบเผชิญหน้า

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2544) *ความรู้เกี่ยวกับสื่อมัลติมีเดียเพื่อการศึกษาศูนย์พัฒนาหนังสือ* กรุงเทพมหานคร อรุณสภาลาดพร้าว
- กิดานันท์ มลิทอง (2540) *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม* จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ชวนพิมพ์
- กิตติพงษ์ หงษ์อินทร์ (2546) *เทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น เล่มที่ 5* กรุงเทพมหานคร แม็คโกวิทส์ ประวาพพฤกษ์ (2540) “เครื่องมือวัดด้านจิตพิสัย” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาสถิติวิจัยและการประเมินผลการศึกษา* หน่วยที่ 11 หน้า 635 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- จันทร์พิมพ์ สายสมรและวาสนา ทวีกุลทรัพย์ “หน่วยที่ 10 การผลิตรายการวิทยุโทรทัศน์และเทปบันทึกภาพ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา ประสบการณ์วิชาชีพมหัศจรรย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา* หน้า 384-354 นนทบุรี สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2538
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2530) *หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พิมพ์ครั้งที่ 5* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- _____ (2541) “ชุดการสอนระดับประถมศึกษา” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาสื่อการสอนระดับประถมศึกษา* หน่วยที่ 14 หน้า 459 – 500 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- _____ (2543) “กระบวนการสันนิเวทนการและระบบสื่อการสอน” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา* หน่วยที่ 2 หน้า 114 -117 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- _____ (2545) *มิติที่ 3 ทางการศึกษา : สานฝันสู่ความเป็นจริง* กรุงเทพมหานคร เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ นิคม ทาแดง และศรีสุดา จริยากุล (2543) “นวัตกรรมการศึกษา (1)” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา* หน่วยที่ 11 หน้า 755 -757 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์

- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2539) “การจัดการเรียนการสอน” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีการสอน* หน่วยที่ 10 หน้า 53 – 60 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- _____ (2540) “ชุดการสอนทางไกล” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาสื่อการศึกษาพัฒนาสรร*
หน่วยที่ 5 หน้า 148 – 175 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- _____ (2540) “ชุดการสอนรายบุคคล” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาสื่อการศึกษาพัฒนาสรร*
หน่วยที่ 4 หน้า 128 – 129, 195 – 197 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ สมเชาว์ เนตรประเสริฐ และสุดา ลินสกุล (2520) *ระบบสื่อการสอน*
กรุงเทพมหานคร คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ และปรีชา วิทโค (2541) “สัมมนาการวิจัยและทฤษฎีด้านการจัด
สภาพแวดล้อมทางการศึกษา” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการวิจัยและทฤษฎี*
ทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา หน่วยที่ 12 หน้า 245 – 273 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- นิพนธ์ สุขปรีดี (2537) “ชุดการสอนทางไกล” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสาร*
การศึกษา หน่วยที่ 11 หน้า 151 – 153 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- นวลจิต เชาวศิริพิงษ์ (2544) “เรื่องการเรียนการสอนอาชีวศึกษา” ใน *เอกสารชุดการสอนการ*
จัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษา หน่วยที่ 4 หน้า 191 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- ทศนา แจมมณี (2545) *14 วิธีสอน สำหรับครูมืออาชีพ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทวีศักดิ์ กาญจนสุวรรณ (2546) *Mutimedia ฉบับพื้นฐาน* กรุงเทพมหานคร เดทีพี คอมพ์ แอนด์
คอนซัลท์
- บุญเลิศ ส่องสว่าง (2540) “ชุดการสอนบรรยาย” ใน *เอกสารชุดวิชาสื่อการศึกษาพัฒนาสรร*
หน่วยที่ 2 หน้า 25 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- บุญศรี พรหมมาพันธ์ และนวลเสน่ห์ วงเจ็ดธรรม (2540) “การสร้างเครื่องมือวัด” ใน *ประมวล*
สาระชุดวิชาการพัฒนาเครื่องมือสำหรับประเมินการศึกษา หน่วยที่ 3 หน้า 76 , 81
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์

- (2540) “แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาเครื่องมือสำหรับประเมินการศึกษา* หน้าที่ 5 หน้า 230 – 232 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาศึกษาศาสตร์
- ประดินันท์ อุปรมัย (2542) “จิตวิทยาเกี่ยวกับผู้สอนในระบบการเรียนการสอน” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาวิทยาการการสอน* หน้าที่ 4 หน้า 169 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- ประศักดิ์ หอมสนธิ (2539) “วิธีการเรียน” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีการสอน* หน้าที่ 6 หน้า 223 – 252 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- พันทิพา อุทัยสุข และสิริวรรณ ศรีพหล (2542) “การสอนโดยยึดผู้สอนเป็นศูนย์กลาง” ใน *เอกสารชุดวิชาวิทยาการการสอน* หน้าที่ 9 หน้า 56 – 57 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- ปิ่น ภู่วรรณ (2542) *การพัฒนาเครื่องมือและเทคโนโลยีมีเดีย ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการ คณะกรรมการการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ*
- ระวีวรรณ ศรีคร้ามครัน (2545) *เทคนิคการสอน กรุงเทพมหานคร ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*
- ล้วน สายยศ (2540) “ระเบียบวิธีทางสถิติบางประการเพื่อการวิจัย” ใน *ประมวลชุดวิชาการวิจัยเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา* หน้าที่ 3 หน้า 25 , 60 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2540) “ชุดการสอนแบบกิจกรรมกลุ่ม” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาสื่อสารศึกษาพัฒนสร* หน้าที่ 3 หน้า 25 ,60 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2541) “ปฏิบัติการชุดสื่อประสมเพื่อการศึกษา” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา* หน้าที่ 7 หน้า 224 – 231 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- วิจิตร ถักศิรัตน์ (2543) “สื่อมวลชนทางการศึกษา” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา* หน้าที่ 9 หน้า 520 -531 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์

- วิจิตร ศรีสะอ้าน (2542) “ทฤษฎีการศึกษาร่วมสมัย” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาพื้นฐานการศึกษา
หน่วยที่ 8 หน้า 272 – 275 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- วีระ ไทยพานิช (2529) หนังสือสำหรับผู้สอน 57 วิธีสอน กรุงเทพมหานคร ภาควิชาเทคโนโลยี
การศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์
- วัฒนาพร ระวังทุกข์ (2542) แผนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
เอลทีเพลส
- สิริวรรณ ศรีพหล และพันทิพา อุทัยสุข (2532) “การสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (1)” ใน
เอกสารการสอนชุดวิชาวิทยาการการสอน หน่วยที่ 10 หน้า 105 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- สมเชาว์ เนตรประเสริฐ (2537) “การออกแบบสื่อโสตทัศนเพื่อการสอน” ใน ประมวลสาระชุดวิชา
เทคโนโลยีและสื่อการสอน หน่วยที่ 9 หน้า 30-31 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- สมบูรณ์ ชิตพงศ์ (2540) “การสร้างและพัฒนาเครื่องมือด้านพุทธิพิสัย” ใน เอกสารการสอนชุด
วิชาสถิติวิจัย และการประเมินผลการศึกษา หน่วยที่ 10 หน้า 588 – 600 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- สันตัก ภิบาลสุข และ พิมพ์ใจ ภิบาลสุข (2525) การใช้สื่อการสอน พิมพ์ครั้งที่ 2 (ฉบับปรับปรุงใหม่)
กรุงเทพมหานคร พีระพรรณา
- สาโรจน์ นิลคำ และพงศ์ศิษฐ์ ไทยสีหราช (2539) “การออกแบบสื่อโสตทัศนเพื่อการสอน”
ใน เอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีการสอน หน่วยที่ 7 หน้า 275 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2539) “วิทยาการสอน” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีการสอน
หน่วยที่ 5 หน้า 197 – 198 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์

SUPERVISOR SCHOOL 2536 บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์จำกัด
QUEST 2540 บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์จำกัด

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. รองศาสตราจารย์สาธิต คุณาลักษณ์ | <p>ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยี/การศึกษา
ปัจจุบันเป็นอาจารย์ประจำสำนักเทคโนโลยีการศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชและสื่อสารการศึกษา
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช</p> |
| 2. อาจารย์วาทินี บุญยไวโรจน์ | <p>ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล และสถิติและวิจัย
ปัจจุบันเป็นนักวิชาการชำนาญ ระดับ 8 ของฝ่าย
จัดระบบและวิจัยสื่อสารการศึกษา สำนักเทคโนโลยี
และสื่อสารการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช</p> |
| 3. อาจารย์ ดร.วิรพงษ์ นพพันธ์ | <p>ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา
ปัจจุบันเป็นผู้บริหารหน่วยของบริษัทเอไอเอ จำกัด</p> |

ภาคผนวก ข

แบบประเมินคุณภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

(สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา)

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดประเมินเครื่องมือในการวิจัยแล้ว กาเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ผ่านการประเมิน

การประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ลำดับ	คุณภาพของ ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์	ระดับคุณภาพ				โปรดระบุ
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ปรับปรุง	
1	คุณภาพของแผน 1.1. แผนฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ 1.2. แผนเผชิญประสบการณ์ 1.3. แผนผลิตสื่อ 1.4. แผนกำกับประสบการณ์		✓ ✓ ✓ ✓			
2	คุณภาพของสื่อ 2.1. ประมวลสาระ 2.2. มัลติมีเดีย 2.3. เทปภาพ 2.4. แบบฝึกปฏิบัติ 2.5. คู่มือการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์		✓ ✓ ✓ ✓	✓		
3	คุณภาพของแบบทดสอบ 3.1. แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ 3.2. แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์		✓ ✓			

โดยภาพรวมท่านเห็นว่าคุณภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต มีคุณภาพอยู่ในระดับใด

ดีมาก ดี ปานกลาง ปรับปรุง

ลงชื่อ.....

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา

วันที่ประเมิน 29 มกราคม 2549

แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

(สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา)

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดประเมินเครื่องมือในการวิจัยแล้ว กาเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ผ่านการประเมิน

การประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ลำดับ	คุณภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์	ระดับคุณภาพ				โปรดระบุ
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ปรับปรุง	
1	คุณภาพของแผน 1.1 แผนฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ 1.2 แผนเผชิญประสบการณ์ 1.3 แผนผลิตสื่อ 1.4 แผนกำกับประสบการณ์		✓ ✓ ✓ ✓			
2	คุณภาพของสื่อ 2.1 ประมวลสาระ 2.2 มัลติมีเดีย 2.3 เทปภาพ 2.4 แบบฝึกปฏิบัติ 2.5 คู่มือการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์		✓ ✓ ✓ ✓ ✓			
3	คุณภาพของแบบทดสอบ 3.1 แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ 3.2 แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์		✓ ✓			

โดยภาพรวมท่านเห็นว่าคุณภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ หน่วยประสบการณ์ที่ 2
 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต มีคุณภาพอยู่ในระดับใด

ดีมาก ดี ปานกลาง ปรับปรุง

ลงชื่อ.....

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา

วันที่ประเมิน 29 มกราคม 2549

แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

(สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา)

หน่วยประสพการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดประเมินเครื่องมือในการวิจัยแล้ว กาเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ผ่านการประเมิน

การประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมแบบอิงประสพการณ์

ลำดับ	คุณภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสพการณ์	ระดับคุณภาพ				โปรดระบุ
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ปรับปรุง	
1	คุณภาพของแผน 1.1 แผนฝึกอบรมแบบอิงประสพการณ์ 1.2 แผนเผชิญประสพการณ์ 1.3 แผนผลิตสื่อ 1.4 แผนกำกับประสพการณ์		✓ ✓ ✓ ✓			
2	คุณภาพของสื่อ 2.1 ประมวลสาระ 2.2 มัลติมีเดีย 2.3 เทปภาพ 2.4 แบบฝึกปฏิบัติ 2.5 คู่มือการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสพการณ์		✓ ✓ ✓ ✓ ✓			
3	คุณภาพของแบบทดสอบ 3.1 แบบทดสอบก่อนเผชิญประสพการณ์ 3.2 แบบทดสอบหลังเผชิญประสพการณ์		✓ ✓			

โดยภาพรวมท่านเห็นว่าคุณภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสพการณ์ หน่วยประสพการณ์ที่ 3 การ

คัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต มีคุณภาพอยู่ในระดับใด

ดีมาก ดี ปานกลาง ปรับปรุง

ลงชื่อ.....

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา

วันที่ประเมิน 29 มกราคม 2549

แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

(สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล)

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

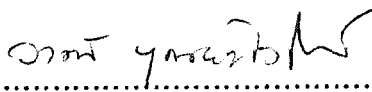
คำชี้แจง โปรดประเมินเครื่องมือในการวิจัยแล้ว กาเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ผ่านการประเมิน

การประเมินคุณภาพของแบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์

ลำดับ	คุณภาพของแบบทดสอบ	ระดับคุณภาพ				โปรดระบุ
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ปรับปรุง	
1.	แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม		✓			
2.	แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม		✓			
3.	แบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญ ประสบการณ์คู่ขนาน		✓			
4.	คำถามในแบบทดสอบชัดเจน		✓			
5.	ตัวเลือกลวงผู้รับการอบรมได้ดี		✓			

โดยภาพรวมท่านเห็นว่า แบบทดสอบในหน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต
มีคุณภาพอยู่ในระดับใด

ดีมาก ดี ปานกลาง ปรับปรุง

ลงชื่อ..... 

(อาจารย์วามณี บุญขวโรจน์)

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล

วันที่ประเมิน 18 มกราคม 2549

แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
(สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล)

หน่วยประสพการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดประเมินเครื่องมือในการวิจัยแล้ว กาเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ผ่านการประเมิน

การประเมินคุณภาพของแบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์

ลำดับ	คุณภาพของแบบทดสอบ	ระดับคุณภาพ				โปรดระบุ
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ปรับปรุง	
1.	แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม		✓			
2.	แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม		✓			
3.	แบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์คู่ขนาน		✓			
4.	คำถามในแบบทดสอบชัดเจน		✓			
5.	ตัวเลือกลวงผู้รับการอบรมได้ดี		✓			

โดยภาพรวมท่านเห็นว่า แบบทดสอบ ในหน่วยประสพการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

มีคุณภาพอยู่ในระดับใด

ดีมาก ดี ปานกลาง ปรับปรุง

ลงชื่อ..... 

(อาจารย์วาทณี บุญขไวโรจน์)

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล

วันที่ประเมิน 18 มกราคม 2549

แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
(สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล)

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดประเมินเครื่องมือในการวิจัยแล้ว กาเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ผ่านการประเมิน

การประเมินคุณภาพของแบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญประสบการณ์

ลำดับ	คุณภาพของแบบทดสอบ	ระดับคุณภาพ				โปรดระบุ
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ปรับปรุง	
1.	แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม		✓			
2.	แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม		✓			
3.	แบบทดสอบก่อนและหลังเผชิญ ประสบการณ์คู่ขนาน		✓			
4.	คำถามในแบบทดสอบชัดเจน		✓			
5.	ตัวเลือกลวงผู้รับการอบรมได้ดี		✓			

โดยภาพรวมท่านเห็นว่า แบบทดสอบในหน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

มีคุณภาพอยู่ในระดับใด

ดีมาก ดี ปานกลาง ปรับปรุง

ลงชื่อ.....

(อาจารย์วามิ บุญยไวโรจน์)

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล

วันที่ประเมิน 18 มกราคม 2549

แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
(สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล)

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดประเมินเครื่องมือในการวิจัยแล้ว ภาเครื่องหมาย (√) ในช่องที่ผ่านการประเมิน

การประเมินแบบสอบถามความคิดเห็น

ลำดับ	คุณภาพของแบบสอบถาม	ระดับคุณภาพ				โปรดระบุ
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ปรับปรุง	
1.	คำถามที่ถามสอดคล้องกับสิ่งที่จะประเมิน		√			
2.	คำถามในแบบสอบถามชัดเจน		√			
3.	จำนวนคำถามเหมาะสมกับแบบสอบถาม		√			
4.	คำถามนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์		√			

โดยภาพรวมท่านเห็นว่า แบบสอบถามความคิดเห็น ในหน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต มีคุณภาพอยู่ในระดับใด

ดีมาก ดี ปานกลาง ปรับปรุง

ลงชื่อ..... *วาทิ งามะสิทธิ์*

(อาจารย์วาทิ นุญชไวโรจน์)
ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล
วันที่ประเมิน 18 มกราคม 2549

แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
(สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล)

หน่วยประสพการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

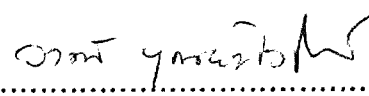
คำชี้แจง โปรดประเมินเครื่องมือในการวิจัยแล้ว กาเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ผ่านการประเมิน

การประเมินแบบสอบถามความคิดเห็น

ลำดับ	คุณภาพของแบบสอบถาม	ระดับคุณภาพ				โปรดระบุ
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ปรับปรุง	
1.	คำถามที่ถามสอดคล้องกับสิ่งที่จะประเมิน		✓			
2.	คำถามในแบบสอบถามชัดเจน		✓			
3.	จำนวนคำถามเหมาะสมกับแบบสอบถาม		✓			
4.	คำถามนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินชุดฝึกอบรมแบบอิงประสพการณ์		✓			

โดยภาพรวมท่านเห็นว่า แบบสอบถามความคิดเห็น ในหน่วยประสพการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต มีคุณภาพอยู่ในระดับใด

ดีมาก ดี ปานกลาง ปรับปรุง

ลงชื่อ..... 

(อาจารย์ขวณีย์ นุชยไวยโรจน์)
ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล
วันที่ประเมิน 18 มกราคม 2549

แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
(สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล)

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

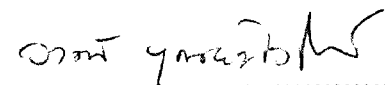
คำชี้แจง โปรดประเมินเครื่องมือในการวิจัยแล้ว กาเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ผ่านการประเมิน

การประเมินแบบสอบถามความคิดเห็น

ลำดับ	คุณภาพของแบบสอบถาม	ระดับคุณภาพ				โปรดระบุ
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ปรับปรุง	
1.	คำถามที่ถามสอดคล้องกับสิ่งที่จะประเมิน		✓			
2.	คำถามในแบบสอบถามชัดเจน		✓			
3.	จำนวนคำถามเหมาะสมกับแบบสอบถาม		✓			
4.	คำถามนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์		✓			

โดยภาพรวมท่านเห็นว่า แบบสอบถามความคิดเห็น ในหน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต มีคุณภาพอยู่ในระดับใด

ดีมาก ดี ปานกลาง ปรับปรุง

ลงชื่อ..... 

(อาจารย์วาณี นุณยไวโรจน์)
ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล
วันที่ประเมิน 18 มกราคม 2549

แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
(สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา)


หน่วยประสพการณ์ที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดประเมินเครื่องมือในการวิจัยแล้ว ภาเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ผ่านการประเมิน
การประเมินคุณภาพของสื่อประมวลสาระ

ลำดับ	คุณภาพของประมวลสาระ	ระดับคุณภาพ				โปรดระบุ
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ปรับปรุง	
1.	ความเหมาะสมของเนื้อหากับระดับของผู้รับการอบรม		✓			
2.	ความถูกต้องของเนื้อหา		✓			
3.	การจัดลำดับความยากง่ายของเนื้อหาสาระ		✓			
4.	ความทันสมัยของเนื้อหา		✓			
5.	ผู้รับการอบรมสามารถนำไปใช้ในการหาผู้ขายประกันชีวิต		✓			
6.	ภาพประกอบสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ		✓			
7.	คำอธิบายภาพประกอบชัดเจน		✓			

โดยภาพรวมท่านเห็นว่า ประมวลสาระ หน่วยประสพการณ์ที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต มีคุณภาพอยู่ในระดับใด

ดีมาก ดี ปานกลาง ปรับปรุง

ลงชื่อ..... 

(ดร. วรพงษ์ นพพันธ์)

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหาสาระ

วันที่ประเมิน 10 มกราคม 2549

แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
(สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา)

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดประเมินเครื่องมือในการวิจัยแล้ว กาเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ผ่านการประเมิน
การประเมินคุณภาพของสื่อประมวลสาระ

ลำดับ	คุณภาพของประมวลสาระ	ระดับคุณภาพ				โปรดระบุ
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ปรับปรุง	
1.	ความเหมาะสมของเนื้อหากับระดับของผู้รับการอบรม		✓			
2.	ความถูกต้องของเนื้อหา		✓			
3.	การจัดลำดับความยากง่ายของเนื้อหาสาระ		✓			
4.	ความทันสมัยของเนื้อหา		✓			
5.	ผู้รับการอบรมสามารถนำไปใช้ในการหาผู้ขายประกันชีวิต		✓			
6.	ภาพประกอบสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ		✓			
7.	คำอธิบายภาพประกอบชัดเจน		✓			

โดยภาพรวมท่านเห็นว่า ประมวลสาระ หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

มีคุณภาพอยู่ในระดับใด

ดีมาก ดี ปานกลาง ปรับปรุง

ลงชื่อ..... 

(ดร. วีรพงษ์ นพพันธ์)

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหาสาระ

วันที่ประเมิน 10 มกราคม 2549

แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
(สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา)

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดประเมินเครื่องมือในการวิจัยแล้ว กาเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ผ่านการประเมิน
การประเมินคุณภาพของสื่อประมวลสาระ

ลำดับ	คุณภาพของประมวลสาระ	ระดับคุณภาพ				โปรดระบุ
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ปรับปรุง	
1.	ความเหมาะสมของเนื้อหากับระดับของผู้รับการอบรม		✓			
2.	ความถูกต้องของเนื้อหา		✓			
3.	การจัดลำดับความยากง่ายของเนื้อหาสาระ		✓			
4.	ความทันสมัยของเนื้อหา		✓			
5.	ผู้รับการอบรมสามารถนำไปใช้ในการหาผู้ขายประกันชีวิต		✓			
6.	ภาพประกอบสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ		✓			
7.	คำอธิบายภาพประกอบชัดเจน		✓			

โดยภาพรวมท่านเห็นว่า ประมวลสาระ หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

มีคุณภาพอยู่ในระดับใด

ดีมาก ดี ปานกลาง ปรับปรุง

ลงชื่อ.....

(ดร. วรพงษ์ นพพันธ์)

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหาสาระ

วันที่ประเมิน 10 มกราคม 2549

ภาคผนวก ค

ตารางวิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม (สร้างแบบทดสอบ)

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ข้อที่	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	พุทธิพิสัย						ทักษะพิสัย
		ความจำ/ความรู้	ความเข้าใจ	นำไปใช้	วิเคราะห์	สังเคราะห์	ประเมินค่า	
1	ผู้รับการอบรมสามารถบอกความหมายของผู้ขายประกันชีวิตได้	√						
2	ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายความสำคัญของผู้ขายประกันชีวิตได้	√	√					
3	ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายบทบาทของผู้ขายประกันชีวิตได้	√	√					
4	ผู้รับการอบรมสามารถบอกหน้าที่ของผู้ขายประกันชีวิตได้	√	√					
5	ผู้รับการอบรมสามารถสรุปคุณลักษณะของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตได้				√			
6	ผู้รับการอบรมสามารถสรุปคุณลักษณะของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตได้		√		√			√
รวม		4	4	-	2	-	-	1

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ข้อที่	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	พุทธิพิสัย						ทักษะพิสัย
		ความจำ/ความรู้	ความเข้าใจ	นำไปใช้	วิเคราะห์	สังเคราะห์	ประเมินค่า	
1	ผู้รับการอบรมสามารถบอกความหมายของการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิตได้	√						
2	ผู้รับการอบรมสามารถบอกความสำคัญของการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิตได้	√						
3	ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายแนวทางการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิตได้		√					
4	ผู้รับการอบรมสามารถคำนวณการตั้งเป้าหมายในการหาผู้ขายประกันชีวิตได้			√				
5	ผู้รับการอบรมสามารถบอกวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงด้วยการสังเกตได้	√						
6	ผู้รับการอบรมสามารถบอกวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยตรงโดยผ่านตัวแทนได้	√						

ข้อที่	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	พุทธิพิสัย					ทักษะพิสัย	
		ความจำ/ความรู้	ความเข้าใจ	นำไปใช้	วิเคราะห์	สังเคราะห์		ประเมินค่า
7	ผู้รับการอบรมสามารถบอกวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม โดยผ่านสำนักงานจัดหางานได้	√						
8	ผู้รับการอบรมสามารถบอกวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม ด้วยการโฆษณาได้	√						
9	ผู้รับการอบรมสามารถบอกวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม ด้วยการส่งจดหมายได้ถูกต้อง	√						
10	ผู้รับการอบรมสามารถบอกวิธีการค้นหาผู้ขายประกันชีวิตโดยอ้อม ด้วยการค้นหารายชื่อจากสมุดโทรศัพท์ได้	√						1
รวม		8	1	1	-	-	-	1

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ข้อที่	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	พุทธิพิสัย						ทักษะพิสัย
		ความจำ/ความรู้	ความเข้าใจ	นำไปใช้	วิเคราะห์	สังเคราะห์	ประเมินค่า	
1	ผู้รับการอบรมสามารถบอกความหมายของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้	√	√					
2	ผู้รับการอบรมสามารถบอกความสำคัญของการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้	√	√					
3	ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายขั้นตอนในการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตได้		√	√				
4	ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์ได้			√	√			
5	ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิตด้วยการสัมภาษณ์โดยการสังเกตได้			√	√			√
รวม		2	3	3	2	-	-	1

ภาคผนวก ง
ตารางวิเคราะห์แบบทดสอบ

การวิเคราะห์คุณภาพของแบบทดสอบก่อน และหลังเผชิญประสบการณ์ ค่าความยากง่ายของแบบทดสอบ (p) ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบ (r) และค่าความเที่ยงของแบบทดสอบ ดังนี้

1) ค่าความยากง่ายของแบบทดสอบ (p) โดยใช้สูตร (บุญศรี พรหมมาพันธ์ และนวลเสน่ห์ วงศ์เจริญธรรม 2535: 236)

$$p = \frac{H + L}{n_H + n_L}$$

2) ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบ (r) โดยใช้สูตร (บุญศรี พรหมมาพันธ์ และนวลเสน่ห์ วงศ์เจริญธรรม 2535 : 237)

$$r = \frac{H - L}{n_H \text{ หรือ } n_L} \quad (\text{สำหรับตัวถูก})$$

$$r = \frac{L - H}{n_H \text{ หรือ } n_L} \quad (\text{สำหรับตัวลวง})$$

เมื่อ	p	คือ	ค่าความยากของข้อสอบ
	r	คือ	ค่าอำนาจจำแนก
	H	คือ	จำนวนผู้รับการอบรมในกลุ่มสูงที่เลือกตอบตัวเลือกนั้น
	L	คือ	จำนวนผู้รับการอบรมในกลุ่มต่ำที่เลือกตอบตัวเลือกนั้น
	n_H	คือ	จำนวนผู้รับการอบรมในกลุ่มสูง
	n_L	คือ	จำนวนผู้รับการอบรมในกลุ่มต่ำ

ตารางที่ 4 ตารางแสดงการวิเคราะห์แบบทดสอบแบบอิงประสพการณ์ เพื่อหาความตรงเชิง
 โครงสร้าง โดยใช้ค่าความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r)
 หน่วยประสพการณ์ที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผู้ขายประกันชีวิต

ก่อนฝึกอบรม					หลังฝึกอบรม				
ข้อที่	ค่าความ ยากง่าย (P)	ค่าอำนาจ จำแนก (R)	คุณภาพ	ที่เลือก	ข้อที่	ค่าความ ยากง่าย (P)	ค่าอำนาจ จำแนก (R)	คุณภาพ	ที่เลือก
1	0.60	0.20	ใช้ได้	เลือก	1	0.60	0.20	ใช้ได้	เลือก
2	0.80	0.10	ใช้ได้	ไม่เลือก	2	0.48	-0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
3	0.20	0.20	ใช้ได้	เลือก	3	0.52	0.30	ใช้ได้	เลือก
4	0.80	-0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	4	0.05	0.00	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
5	0.48	0.20	ใช้ได้	เลือก	5	0.72	0.20	ใช้ได้	เลือก
6	0.78	-0.30	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	6	0.85	0.00	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
7	0.88	0.20	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	7	0.58	-0.40	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
8	0.63	0.20	ใช้ได้	เลือก	8	0.75	0.20	ใช้ได้	เลือก
9	0.80	0.20	ใช้ได้	เลือก	9	0.55	0.30	ใช้ได้	เลือก
10	0.95	0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	10	0.95	0.00	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
11	0.80	0.20	ใช้ได้	เลือก	11	0.80	0.60	ใช้ได้	เลือก
12	0.85	0.30	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	12	0.83	0.20	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
13	0.40	0.20	ใช้ได้	เลือก	13	0.70	0.20	ใช้ได้	เลือก
14	0.18	0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	14	0.80	0.40	ใช้ได้	ไม่เลือก
15	0.60	-0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	15	0.20	0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
16	0.80	0.50	ใช้ได้	เลือก	16	0.73	0.24	ใช้ได้	เลือก
17	0.90	-0.20	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	17	0.23	0.20	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
18	0.60	0.20	ใช้ได้	เลือก	18	0.40	0.20	ใช้ได้	เลือก
19	0.28	0.05	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	19	0.15	0.20	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
20	0.20	0.20	ใช้ได้	เลือก	20	0.25	0.20	ใช้ได้	เลือก

แบบทดสอบก่อนเผชิญประสพการณ์

แบบทดสอบหลังเผชิญประสพการณ์

ค่า P (ค่าความยากง่าย)

0.20 – 0.80

0.25 – 0.80

ค่า R (ค่าอำนาจจำแนก)

0.20 – 0.50

0.20 – 0.6

ตารางที่ 5 ตารางแสดงการวิเคราะห์แบบทดสอบแบบอิงประสบการณ์ เพื่อหาความตรงเชิง
โครงสร้างโดยใช้ค่าความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r)
หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ก่อนฝึกอบรม					หลังฝึกอบรม				
ข้อที่	ค่าความ ยากง่าย (P)	ค่าอำนาจ จำแนก (R)	คุณภาพ	ที่เลือก	ข้อที่	ค่าความ ยากง่าย (P)	ค่าอำนาจ จำแนก (R)	คุณภาพ	ที่เลือก
1	0.28	0.05	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	1	0.15	-0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
2	0.53	0.40	ใช้ได้	เลือก	2	0.25	0.20	ใช้ได้	เลือก
3	0.25	0.20	ใช้ได้	ไม่เลือก	3	0.10	0.00	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
4	0.48	0.20	ใช้ได้	เลือก	4	0.50	0.40	ใช้ได้	เลือก
5	0.80	0.10	เข้าใจได้	ไม่เลือก	5	0.15	0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
6	0.60	0.40	ใช้ได้	เลือก	6	0.23	0.30	ใช้ได้	เลือก
7	0.80	0.20	ใช้ได้	เลือก	7	0.78	0.25	ใช้ได้	เลือก
8	0.93	0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	8	0.83	0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
9	0.23	0.20	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	9	0.38	0.40	ใช้ได้	ไม่เลือก
10	0.80	0.20	ใช้ได้	เลือก	10	0.40	0.40	ใช้ได้	เลือก
11	0.60	0.20	ใช้ได้	เลือก	11	0.65	0.50	ใช้ได้	เลือก
12	0.83	0.40	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	12	0.93	0.20	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
13	0.18	-0.20	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	13	0.48	0.20	ใช้ได้	ไม่เลือก
14	0.45	0.40	ใช้ได้	เลือก	14	0.70	0.40	ใช้ได้	เลือก
15	0.83	0.20	ใช้ได้	ไม่เลือก	15	0.83	0.30	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
16	0.73	0.50	ใช้ได้	เลือก	16	0.50	0.50	ใช้ได้	เลือก
17	0.60	0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	17	0.33	0.20	ใช้ได้	ไม่เลือก
18	0.55	0.20	ใช้ได้	เลือก	18	0.58	0.50	ใช้ได้	เลือก
19	0.50	0.00	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	19	0.98	0.50	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
20	0.78	0.35	ใช้ได้	เลือก	20	0.68	0.25	ใช้ได้	เลือก

แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์

แบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์

ค่า P (ค่าความยากง่าย)

0.45 – 0.80

0.23 – 0.78

ค่า R (ค่าอำนาจจำแนก)

0.20 – 0.50

0.20 – 0.50

ตารางที่ 6 ตารางแสดงการวิเคราะห์แบบทดสอบแบบอิงประสพการณ์ เพื่อหาความตรงเชิง
โครงสร้างโดยใช้ค่าความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r)
หน่วยประสพการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ก่อนฝึกอบรม					หลังฝึกอบรม				
ข้อที่	ค่าความ ยากง่าย (P)	ค่าอำนาจ จำแนก (R)	คุณภาพ	ที่เลือก	ข้อที่	ค่าความ ยากง่าย (P)	ค่าอำนาจ จำแนก (R)	คุณภาพ	ที่เลือก
1	0.52	0.25	ใช้ได้	เลือก	1	0.80	0.20	ใช้ได้	เลือก
2	0.95	0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	2	0.90	0.20	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
3	0.75	0.40	ใช้ได้	เลือก	3	0.20	0.20	ใช้ได้	เลือก
4	0.78	0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	4	0.75	-0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
5	0.38	0.40	ใช้ได้	เลือก	5	0.78	0.25	ใช้ได้	เลือก
6	0.95	0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	6	0.40	0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
7	0.40	0.30	ใช้ได้	เลือก	7	0.55	0.40	ใช้ได้	เลือก
8	0.20	0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	8	0.93	0.20	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
9	0.83	0.30	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	9	0.90	0.20	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
10	0.75	0.50	ใช้ได้	เลือก	10	0.33	0.20	ใช้ได้	เลือก
11	0.53	0.50	ใช้ได้	เลือก	11	0.85	0.25	ใช้ได้	เลือก
12	0.80	0.40	ใช้ได้	ไม่เลือก	12	0.03	0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
13	0.78	0.50	ใช้ได้	ไม่เลือก	13	0.13	-0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
14	0.65	0.40	ใช้ได้	เลือก	14	0.70	0.40	ใช้ได้	เลือก
15	0.70	0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	15	0.65	-0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
16	0.68	0.35	ใช้ได้	เลือก	16	0.65	0.30	ใช้ได้	เลือก
17	0.48	0.30	ใช้ได้	เลือก	17	0.70	0.40	ใช้ได้	เลือก
18	0.75	0.10	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	18	0.80	0.20	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก
19	0.60	0.40	ใช้ได้	เลือก	19	0.75	0.30	ใช้ได้	เลือก
20	0.15	0.00	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก	20	0.33	0.05	ใช้ไม่ได้	ไม่เลือก

แบบทดสอบก่อนเผชิญประสพการณ์

ค่า P (ค่าความยากง่าย) 0.38 – 0.75

ค่า R (ค่าอำนาจจำแนก) 0.25 – 0.50

แบบทดสอบหลังเผชิญประสพการณ์

0.20 – 0.85

0.20 – 0.40

ค่าความเที่ยงของแบบทดสอบใช้สูตรของคูเคอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder – Richardson) KR 20

(สมบูรณ์ จิตพงศ์ 2540: 559 -600)

$$r_u = \frac{k}{k-1} \left[\frac{1 - \sum pq}{S^2} \right]$$

เมื่อ	r_u	คือ	ค่าความเที่ยง
	k	คือ	จำนวนข้อสอบในแบบทดสอบ
	p	คือ	สัดส่วนของผู้ตอบถูกในแต่ละข้อ
	q	คือ	สัดส่วนของผู้ตอบผิดในแต่ละข้อ
	S^2	คือ	ค่าความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าความเที่ยง (r_p) ของแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์
หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ที่	ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7	ข้อที่ 8	ข้อที่ 9	ข้อที่ 10	X	X ²
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9	81
3	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	8	64
4	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	7	49
5	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	64
6	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	64
7	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	6	36
8	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	8	64
9	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	5	25
10	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	8	64
11	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	6	36
12	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	7	49
13	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	6	36
14	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	4	16
15	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	4	16
16	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3	9
17	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	4	16
18	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	4	16
19	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	4	16
20	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3	9
P	0.70	0.45	0.25	0.90	0.80	0.80	0.35	0.75	0.35	0.75	122	830
q	0.30	0.55	0.75	0.10	0.20	0.20	0.65	0.25	0.65	0.25		
Pq	0.21	0.25	0.19	0.09	0.16	0.16	0.23	0.19	0.23	0.19	1.89	

แทนค่าสูตร การหาค่าความเที่ยง (r_u) ของแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์

หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

$$S^2 = \frac{\sum x^2}{N} - \left[\frac{\sum x}{N} \right]^2$$

$$= \frac{830}{20} - \left[\frac{122}{20} \right]^2$$

$$= 41.5 - 6.1^2$$

$$= 41.5 - 37.21$$

$$= 4.29$$

$$r_u = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right]$$

$$= \frac{10}{10-1} \left[1 - \frac{1.89}{4.29} \right]$$

$$= 1.11 (1 - 0.44)$$

$$= 1.11 (0.56)$$

$$= 0.62$$

ตารางที่ 8 แสดงค่าความเที่ยง (r_p) ของแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์
หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ที่	ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7	ข้อที่ 8	ข้อที่ 9	ข้อที่ 10	X	X ²
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	11	121
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
5	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	8	64
6	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
7	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
8	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	81
9	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8	64
10	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	8	64
11	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	8	64
12	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	8	64
13	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	7	49
14	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	8	64
15	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	7	49
16	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	5	25
17	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	6	36
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
19	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	6	36
20	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	6	36
P	0.95	0.35	0.60	0.95	1.00	0.95	0.90	1.00	0.50	0.95	163	1379
q	0.05	0.65	0.40	0.05	0.00	0.05	0.10	0.00	0.50	0.05		
Pq	0.05	0.23	0.24	0.05	0.00	0.05	0.09	0.00	0.25	0.05	1.00	

แทนค่าสูตร การหาค่าความเที่ยง (r_u) ของแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์
หน่วยประสบการณ์ที่ 1 การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

$$S^2 = \frac{\sum x^2}{N} - \left[\frac{\sum x}{N} \right]^2$$

$$= \frac{1379}{20} - \left[\frac{163}{20} \right]^2$$

$$= 68.95 - 8.15^2$$

$$= 68.95 - 66.42$$

$$= 2.53$$

$$r_u = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right]$$

$$= \frac{10}{10-1} \left[1 - \frac{1.00}{2.53} \right]$$

$$= 1.11 (1 - 0.40)$$

$$= 1.11 (0.60)$$

$$= 0.67$$

ตารางที่ 9 แสดงค่าความเที่ยง (r_u) ของแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์
หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ที่	ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7	ข้อที่ 8	ข้อที่ 9	ข้อที่ 10	X	X ²
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	81
3	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	64
4	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	8	64
5	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	7	49
6	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	7	49
7	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	7	49
8	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	7	49
9	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	5	25
10	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	5	25
11	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	4	16
12	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3	9
13	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	4	16
14	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3	9
15	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	4	16
16	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	6	36
17	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	4	16
18	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	9
19	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	4
20	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	3	9
P	0.55	0.7	0.25	0.6	0.5	0.6	0.55	0.6	0.75	0.35	109	695
q	0.45	0.3	0.75	0.4	0.5	0.4	0.45	0.4	0.25	0.65		
Pq	0.248	0.21	0.188	0.24	0.25	0.24	0.248	0.24	0.188	0.228	2.28	

แทนค่าสูตร การหาค่าความเที่ยง (r_u) ของแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์
หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

$$\begin{aligned}
 S^2 &= \frac{\sum x^2}{N} - \left[\frac{\sum x}{N} \right]^2 \\
 &= \frac{695}{20} - \left[\frac{109}{20} \right]^2 \\
 &= 34.75 - 5.45^2 \\
 &= 34.75 - 29.70 \\
 &= 5.05 \\
 r_u &= \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right] \\
 &= \frac{10}{10-1} \left[1 - \frac{2.28}{5.05} \right] \\
 &= 1.11 (1 - 0.45) \\
 &= 1.11(0.55) \\
 &= 0.61
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 10 แสดงค่าความเที่ยง (r_{ij}) ของแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์
หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ที่	ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7	ข้อที่ 8	ข้อที่ 9	ข้อที่ 10	X	X ²
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	9	81
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
5	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	81
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	9	81
7	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	6	36
8	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9	81
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	9	81
10	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	8	64
11	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	8	64
12	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	7	49
13	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	8	64
14	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	7	49
15	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	8	64
16	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	7	49
17	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	6	36
18	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	8	64
19	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	6	36
20	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	5	25
P	0.95	0.95	0.30	0.95	0.50	1.00	0.95	0.95	1.00	0.40	159	1305
q	0.05	0.05	0.70	0.05	0.50	0.00	0.05	0.05	0.00	0.60		
Pq	0.05	0.05	0.21	0.05	0.25	0.00	0.05	0.05	0.00	0.24	0.94	

แทนค่าสูตร การหาค่าความเที่ยง (r_u) ของแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์
หน่วยประสบการณ์ที่ 2 การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

$$S^2 = \frac{\sum x^2}{N} - \left[\frac{\sum x}{N} \right]^2$$

$$\frac{1305}{20} - \left[\frac{159}{20} \right]^2$$

$$= 65.25 - 7.95^2$$

$$= 65.25 - 63.20$$

$$= 2.05$$

$$r_u = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right]$$

$$= \frac{10}{10-1} \left[1 - \frac{0.94}{2.05} \right]$$

$$= 1.11 (1 - 0.45)$$

$$= 1.11 (0.54)$$

$$= 0.60$$

ตารางที่ 11 แสดงค่าความเที่ยง (r_u) ของแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์
หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ที่	ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7	ข้อที่ 8	ข้อที่ 9	ข้อที่ 10	X	X ²
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1
2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9	1
3	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	8	0
4	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	7	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	9	1
6	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	7	1
7	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	7	1
8	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	7	1
9	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	5	0
10	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	5	0
11	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	6	1
12	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	6	0
13	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	4	0
14	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	5	0
15	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	4	0
16	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	3	0
17	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	4	0
18	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0
19	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	5	0
20	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	4	0
P	0.4	0.9	0.4	0.35	0.8	0.45	0.8	0.85	0.6	0.3	117	771
q	0.6	0.1	0.6	0.65	0.2	0.55	0.2	0.15	0.4	0.7		
Pq	0.24	0.09	0.24	0.228	0.16	0.248	0.16	0.13	0.24	0.21	1.94	

แทนค่าสูตร การหาค่าความเที่ยง (r_u) ของแบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์
หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

$$S^2 = \frac{\sum x^2}{N} - \left[\frac{\sum x}{N} \right]^2$$

$$\frac{771}{20} - \left[\frac{117}{20} \right]^2$$

$$= 38.55 - 5.85^2$$

$$= 38.55 - 34.22$$

$$= 4.33$$

$$r_u = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right]$$

$$= \frac{10}{10-1} \left[1 - \frac{1.94}{4.33} \right]$$

$$= 1.11 (1 - 0.45)$$

$$= 1.11(0.55)$$

$$= 0.61$$

ตารางที่ 12 แสดงค่าความเที่ยง (r_u) ของแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์
หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ที่	ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7	ข้อที่ 8	ข้อที่ 9	ข้อที่ 10	X	X ²
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	9	81
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	9	81
4	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	8	64
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100
6	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	8	64
7	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	8	64
8	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	7	49
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	9	81
10	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	6	36
11	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	7	49
12	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	7	49
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	9	81
14	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	7	49
15	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	8	64
16	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	7	49
17	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	7	49
18	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	6	36
19	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	8	64
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	9	81
P	1	1	0.6	0.35	1	1	0.9	1	1	0.1	159	1291
q	0	0	0.4	0.65	0	0	0.1	0	0	0.9		
Pq	0	0	0.24	0.23	0	0	0.09	0	0	0.09	0.65	

แทนค่าสูตร การหาค่าความเที่ยง (r_u) ของแบบทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์
หน่วยประสบการณ์ที่ 3 การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

$$\begin{aligned}
 S^2 &= \frac{\sum x^2}{N} - \left[\frac{\sum x}{N} \right]^2 \\
 &= \frac{1291}{20} - \left[\frac{159}{20} \right]^2 \\
 &= 64.55 - 7.95^2 \\
 &= 64.55 - 63.20 \\
 &= 1.35 \\
 r_u &= \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right] \\
 &= \frac{10}{10-1} \left[1 - \frac{0.65}{1.35} \right] \\
 &= 1.11 (1 - 0.48) \\
 &= 1.11(0.52) \\
 &= 0.58
 \end{aligned}$$

ภาคผนวก จ

ตารางก่อนเผชิญประสบการณ์ ระหว่างเผชิญประสบการณ์ และหลังเผชิญประสบการณ์

การวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ได้หาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ตามเกณฑ์ 75/75 ที่กำหนดไว้จากสูตร E_1/E_2 (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ สมเชาว์ เนตรประเสริฐ และสุดา สิ้นสกุล 2520 : 136 – 137)

สูตรที่ 1

$$\frac{\sum x}{\frac{N}{A}} \times 100$$

เมื่อ E_1 = ประสิทธิภาพของกระบวนการ (งานที่กำหนดให้ทำ)
 $\sum x$ = คะแนนรวมของงานที่ผู้รับการอบรมทำ
 N = จำนวนผู้รับการอบรม
 A = คะแนนเต็มของงาน

สูตรที่ 2

$$\frac{\sum F}{\frac{N}{B}} \times 100$$

เมื่อ E_2 = ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (การทดสอบ)
 $\sum F$ = คะแนนรวมของการทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์
 N = จำนวนผู้รับการอบรม
 B = คะแนนเต็มของการทดสอบหลังเผชิญประสบการณ์

ตารางที่ 13 ร้อยละของคะแนนก่อนเผชิญประสบการณ์ ระหว่างเผชิญประสบการณ์
หลังเผชิญประสบการณ์ของการทดสอบประสิทธิภาพ แบบเดี่ยว
(หน่วยประสบการณ์ที่ 1 N=3)

ลำดับที่	คะแนนก่อนเผชิญ ประสบการณ์ พุทธพิสัย(10)	คะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์				คะแนนหลังเผชิญ ประสบการณ์ พุทธพิสัย(10)
		แบบฝึกหัด (10)	พฤติกรรม (10)	ชิ้นงาน (10)	รวม	
1.	7	8	7	7	22	7
2.	5	3	8	6	17	4
3.	8	5	9	8	22	9
รวม	20	16	24	21	61	20
ค่าเฉลี่ย	6.66	5.33	8	7	20.33	6.67
ร้อยละ	66.66	53.33	80	70	67.79	66.70

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned}
 E_1 &= \frac{\sum x}{\frac{N}{A}} \times 100 \\
 &= \frac{61}{\frac{3}{30}} \times 100 \\
 &= 67.79 \\
 E_2 &= \frac{\sum F}{\frac{N}{B}} \times 100 \\
 &= \frac{20}{\frac{3}{10}} \times 100 \\
 &= 66.70
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 14 ร้อยละของคะแนนก่อนเผชิญประสบการณ์ ระหว่างเผชิญประสบการณ์
หลังเผชิญประสบการณ์ของการทดสอบประสิทธิภาพ แบบเดี่ยว
(หน่วยประสบการณ์ที่ 2 N=3)

ลำดับที่	คะแนนก่อนเผชิญ ประสบการณ์ พุทธพิสัย(10)	คะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์				คะแนนหลังเผชิญ ประสบการณ์ พุทธพิสัย(10)
		แบบฝึกหัด (10)	พฤติกรรม (10)	ชิ้นงาน (10)	รวม	
1.	6	4	9	7	20	7
2.	5	8	7	8	23	7
3.	4	5	9	4	18	5
รวม	15	17	25	19	61	19
ค่าเฉลี่ย	5	5.66	8.33	6.33	20.33	6.33
ร้อยละ	50	56.66	83.33	63.33	67.78	63.33

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned}
 E_1 &= \frac{\sum x}{\frac{N}{A}} \times 100 \\
 &= \frac{61}{\frac{3}{30}} \times 100 \\
 &= 67.78 \\
 E_2 &= \frac{\sum F}{\frac{N}{B}} \times 100 \\
 &= \frac{19}{\frac{3}{10}} \times 100 \\
 &= 63.33
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 15 ร้อยละของคะแนนก่อนเผชิญประสบการณ์ ระหว่างเผชิญประสบการณ์ และหลังเผชิญประสบการณ์ของการทดสอบประสิทธิภาพ แบบเดี่ยว (หน่วยประสบการณ์ที่ 3 N=3)

ลำดับที่	คะแนนก่อนเผชิญประสบการณ์ พุทธพิสัย (10)	คะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์				คะแนนหลังเผชิญประสบการณ์ พุทธพิสัย (10)
		แบบฝึกหัด (10)	พฤติกรรม (10)	ชิ้นงาน (10)	รวม	
1.	7	4	7	4	15	4
2.	3	5	9	7	21	7
3.	5	9	8	7	24	8
รวม	15	18	24	18	60	19
ค่าเฉลี่ย	5	6	8	6	20	6.33
ร้อยละ	50	60	80	60	66.66	63.33

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned}
 E_1 &= \frac{\sum x}{\frac{N}{A}} \times 100 \\
 &= \frac{60}{\frac{3}{30}} \times 100 \\
 &= 66.66
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 E_2 &= \frac{\sum F}{\frac{N}{B}} \times 100 \\
 &= \frac{19}{\frac{3}{10}} \times 100 \\
 &= 63.33
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 16 ร้อยละของคะแนนก่อนเผชิญประสบการณ์ ระหว่างเผชิญประสบการณ์
หลังเผชิญประสบการณ์ ของการทดสอบประสิทธิภาพ แบบเดี่ยว
(หน่วยประสบการณ์ที่ 1 N=6)

ลำดับที่	คะแนนก่อนเผชิญ ประสบการณ์ พุทธพิสัย (10)	คะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์				คะแนนหลังเผชิญ ประสบการณ์ พุทธพิสัย (10)
		แบบฝึกหัด (10)	พฤติกรรม (10)	ชิ้นงาน (10)	รวม	
1.	9	5	7	8	20	5
2.	8	5	8	7	20	6
3.	7	8	7	8	23	9
4	7	5	6	7	18	6
5	8	6	8	10	24	9
6	7	5	9	8	23	9
รวม	46	34	45	48	131	44
ค่าเฉลี่ย	7.66	5.66	7.5	8	21.83	7.33
ร้อยละ	76.66	56.66	75	80	72.78	73.33

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned}
 E_1 &= \frac{\sum x}{\frac{N}{A}} \times 100 \\
 &= \frac{131}{\frac{6}{30}} \times 100 \\
 &= 72.78
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 E_2 &= \frac{\sum F}{\frac{N}{B}} \times 100 \\
 &= \frac{44}{\frac{6}{10}} \times 100 \\
 &= 73.33
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 17 ร้อยละของคะแนนก่อนเผชิญประสบการณ์ ระหว่างเผชิญประสบการณ์ และหลังเผชิญประสบการณ์ของการทดสอบประสิทธิภาพ แบบเดี่ยว (หน่วยประสบการณ์ที่ 2 N=6)

ลำดับที่	คะแนนก่อนเผชิญ ประสบการณ์ พุทธพิสัย (10)	คะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์				คะแนนหลังเผชิญ ประสบการณ์ พุทธพิสัย (10)
		แบบฝึกหัด (10)	พฤติกรรม (10)	ชิ้นงาน (10)	รวม	
1.	5	4	8	8	20	7
2.	5	7	8	5	22	8
3.	4	5	8	6	19	6
4	5	9	8	6	23	7
5	4	9	10	5	24	6
6	4	4	10	5	21	8
รวม	27	38	52	35	129	44
ค่าเฉลี่ย	4.5	5.83	8.66	5.83	21.50	7.33
ร้อยละ	45	58.33	86.6	58.33	71.66	73.33

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned}
 E_1 &= \frac{\sum x}{\frac{N}{A}} \times 100 \\
 &= \frac{129}{\frac{6}{30}} \times 100 \\
 &= 71.66
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 E_2 &= \frac{\sum F}{\frac{N}{B}} \times 100 \\
 &= \frac{44}{\frac{6}{10}} \times 100 \\
 &= 73.33
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 18 ร้อยละของคะแนนก่อนเผชิญประสบการณ์ ระหว่างเผชิญประสบการณ์ และหลังเผชิญประสบการณ์ ของการทดสอบประสิทธิภาพ แบบเดี่ยว (หน่วยประสบการณ์ที่ 3 N=6)

ลำดับที่	คะแนนก่อนเผชิญ ประสบการณ์ พุทธพิสัย (10)	คะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์				คะแนนหลังเผชิญ ประสบการณ์ พุทธพิสัย (10)
		แบบฝึกหัด (10)	พฤติกรรม (10)	ชิ้นงาน (10)	รวม	
1.	6	8	10	10	28	9
2.	6	9	9	5	23	10
3.	6	6	8	5	19	7
4	5	6	7	6	19	8
5	3	8	10	10	28	6
6	4	7	9	8	24	4
รวม	30	44	53	44	141	44
ค่าเฉลี่ย	5	7.33	8.83	7.33	23.5	7.33
ร้อยละ	50	73.33	88.33	73.33	78.33	73.33

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned}
 E_1 &= \frac{\sum x}{\frac{N}{A}} \times 100 \\
 &= \frac{141}{\frac{6}{30}} \times 100 \\
 &= 78.33
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 E_2 &= \frac{\sum F}{\frac{N}{B}} \times 100 \\
 &= \frac{44}{\frac{6}{10}} \times 100 \\
 &= 73.33
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 19 ร้อยละของคะแนนก่อนเผชิญประสบการณ์ ระหว่างเผชิญประสบการณ์ และหลังเผชิญประสบการณ์ของการทดสอบประสิทธิภาพ แบบเดี่ยว (หน่วยประสบการณ์ที่ 1 N=20)

ลำดับที่	คะแนนก่อนเผชิญประสบการณ์(10)	คะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์				คะแนนหลังเผชิญประสบการณ์(10)
		แบบฝึกหัด (10)	พฤติกรรม (10)	ชิ้นงาน (10)	รวม	
1.	6	7	10	5	22	10
2.	7	5	9	8	22	9
3.	8	6	10	7	23	9
4	6	6	7	5	18	9
5	7	5	9	8	22	8
6	8	6	7	8	21	9
7	8	6	8	6	20	9
8	8	6	9	7	22	9
9	7	8	10	8	26	8
10	7	6	9	8	23	8
11	8	7	10	7	24	9
12	8	7	10	10	27	9
13	6	8	10	8	26	7
14	6	7	10	8	25	8
15	5	7	9	9	25	7
16	4	7	10	6	23	6
17	6	7	9	8	24	7
18	7	6	10	7	23	8

ลำดับที่	คะแนนก่อนเผชิญ ประสบการณ์(10)	คะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์				คะแนนหลังเผชิญ ประสบการณ์(10)
		5	10	7	22	
19	5	5	10	7	22	6
20	5	8	10	10	28	6
รวม	132	129	186	150	466	163
ค่าเฉลี่ย	6.6	6.45	9.30	7.5	23.3	8.15
ร้อยละ	66	64.50	93.50	75.00	77.61	81.50

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned}
 E_1 &= \frac{\sum x}{\frac{N}{A}} \times 100 \\
 &= \frac{466}{\frac{20}{30}} \times 100 \\
 &= 77.61
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 E_2 &= \frac{\sum F}{\frac{N}{B}} \times 100 \\
 &= \frac{163}{\frac{20}{10}} \times 100 \\
 &= 81.50
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 20 ร้อยละของคะแนนก่อนเผชิญประสบการณ์ ระหว่างเผชิญประสบการณ์ และหลังเผชิญประสบการณ์ของการทดสอบประสิทธิภาพ แบบเดี่ยว (หน่วยประสบการณ์ที่ 2 N=20)

ลำดับที่	คะแนนก่อนเผชิญประสบการณ์ (10)	คะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์				คะแนนหลังเผชิญประสบการณ์ (10)
		แบบฝึกหัด (10)	พฤติกรรม (10)	ชิ้นงาน (10)	รวม	
1.	10	9	10	6	25	10
2.	9	7	6	5	18	9
3.	7	7	10	6	23	8
4	8	10	9	8	27	7
5	5	5	10	6	21	9
6	6	8	8	6	22	9
7	7	7	9	6	22	6
8	6	8	8	8	24	9
9	5	9	9	7	25	9
10	5	6	10	7	23	8
11	4	8	8	6	24	8
12	3	7	10	7	23	8
13	4	9	10	8	27	8
14	3	8	10	6	24	8
15	4	7	10	7	24	8
16	6	8	6	5	19	7
17	4	8	9	6	20	6
18	3	9	8	7	21	8

ลำดับที่	คะแนนก่อนเผชิญ ประสบการณ์(10)	คะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์				คะแนนหลังเผชิญ ประสบการณ์(10)
		7	10	5	22	
19	2	7	10	5	22	7
20	3	10	10	10	30	7
รวม	104	157	180	130	469	159
ค่าเฉลี่ย	5.2	7.85	9.00	6.50	23.45	7.95
ร้อยละ	52	78.50	90.00	65.00	78.17	79.50

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned}
 E_1 &= \frac{\sum x}{\frac{N}{A}} \times 100 \\
 &= \frac{469}{\frac{20}{30}} \times 100 \\
 &= 78.17
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 E_2 &= \frac{\sum F}{\frac{N}{B}} \times 100 \\
 &= \frac{159}{\frac{20}{10}} \times 100 \\
 &= 79.50
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 21 ร้อยละของคะแนนก่อนเผชิญประสบการณ์ ระหว่างเผชิญประสบการณ์ และหลังเผชิญประสบการณ์ ของการทดสอบประสิทธิภาพ แบบเดี่ยว (หน่วยประสบการณ์ที่ 3 N=20)

ลำดับที่	คะแนนก่อนเผชิญประสบการณ์ (10)	คะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์				คะแนนหลังเผชิญประสบการณ์ (10)
		แบบฝึกหัด (10)	พฤติกรรม (10)	ชิ้นงาน (10)	รวม	
1.	9	9	8	6	23	10
2.	7	6	9	5	20	9
3.	8	9	7	6	22	9
4	4	9	7	6	22	8
5	9	5	8	8	21	10
6	6	9	9	8	26	8
7	6	9	8	5	22	8
8	5	8	10	7	25	7
9	6	9	7	6	22	9
10	5	10	10	9	29	6
11	6	8	9	6	23	7
12	6	8	10	10	28	8
13	4	8	10	9	27	8
14	6	8	10	7	25	7
15	5	8	9	7	24	8
16	3	4	7	6	17	7
17	4	6	8	5	19	7
18	2	9	9	8	28	6

ลำดับที่	คะแนนก่อนเผชิญ ประสบการณ์ (10)	คะแนนระหว่างเผชิญประสบการณ์				คะแนนหลังเผชิญ ประสบการณ์ (10)
		10	10	10	30	
19	5	10	10	10	30	8
20	4	9	9	8	26	9
รวม	112	161	174	142	476	159
ค่าเฉลี่ย	5.60	8.05	8.70	7.10	23.8	7.95
ร้อยละ	56.00	80.50	87.00	71.00	79.33	79.50

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned}
 E_1 &= \frac{\sum x}{\frac{N}{A}} \times 100 \\
 &= \frac{476}{\frac{20}{30}} \times 100 \\
 &= 79.33
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 E_2 &= \frac{\sum F}{\frac{N}{B}} \times 100 \\
 &= \frac{159}{\frac{20}{10}} \times 100 \\
 &= 79.50
 \end{aligned}$$

ภาคผนวก ฉ

ตารางคะแนนความก้าวหน้าทางการฝึกอบรมของผู้รับการอบรมที่ฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรมแบบอิง
ประสบการณ์ความแตกต่างระหว่างคะแนนทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์ และหลังเผชิญประสบการณ์

การวิเคราะห์หาความก้าวหน้าทางการฝึกอบรมของผู้รับการอบรมการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์และหลังเผชิญประสบการณ์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนที่ได้จากการทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์และหลังเผชิญประสบการณ์ที่อบรมจากชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์โดยทดสอบค่าที (ล้วน สายยศ 2536: 301)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}}$$

เมื่อ	t	=	ตัวสถิติทดสอบ
	$\sum D$	=	ผลต่างของคะแนนแต่ละคู่
	$\sum D^2$	=	ผลรวมกำลังสองของความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่
	n	=	จำนวนคู่ของคะแนน

ตารางที่ 22 ตารางคะแนนความก้าวหน้าทางการฝึกอบรมของผู้รับการอบรมที่อบรม
ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ หน่วยประสบการณ์ที่ 1
การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

ลำดับ ที่	คะแนนก่อนเผชิญ ประสบการณ์	คะแนนหลังเผชิญ ประสบการณ์	D	D ²
1	10	10	0	0
2	9	11	2	4
3	8	10	2	4
4	7	10	3	9
5	8	8	0	0
6	8	9	1	1
7	6	9	3	9
8	8	9	1	1
9	5	8	3	9
10	8	8	0	0
11	6	8	2	4
12	7	8	1	1
13	6	7	1	1
14	4	8	4	16
15	4	7	3	9
16	3	5	2	4
17	4	6	2	4
18	4	10	6	36
19	4	6	2	4
20	3	6	3	9
รวม			41	125

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned}
 t &= \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n\sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}} \\
 &= \frac{41}{\sqrt{\frac{20(125) - (41)^2}{20 - 1}}} \\
 &= \frac{41}{\sqrt{\frac{2500 - 1681}{19}}} \\
 &= \frac{41}{6.57} \\
 &= 6.24
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 23 ตารางคะแนนความก้าวหน้าทางการฝึกอบรมของผู้รับการอบรมที่อบรม
ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ หน่วยประสบการณ์ที่ 2
การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต

ลำดับ ที่	คะแนนก่อนเผชิญ ประสบการณ์	คะแนนหลังเผชิญ ประสบการณ์	D	D ²
1	10	10	0	0
2	9	10	1	1
3	8	9	1	1
4	8	10	2	4
5	7	9	2	4
6	7	9	2	4
7	7	6	-1	1
8	7	9	2	4
9	5	9	4	16
10	5	8	3	9
11	4	8	4	16
12	3	7	4	16
13	4	8	4	16
14	3	7	4	16
15	4	8	4	16
16	6	7	1	1
17	4	6	2	4
18	3	8	5	25
19	2	6	4	16
20	3	5	2	4
รวม			50	174

แทนค่าสูตร

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}}$$

$$= \frac{50}{\sqrt{\frac{20(174) - (50)^2}{20 - 1}}}$$

$$= \frac{50}{\sqrt{\frac{3480 - 2500}{19}}}$$

$$= \frac{50}{7.18}$$

$$= 6.96$$

ตารางที่ 24 ตารางคะแนนความก้าวหน้าทางการฝึกอบรมของผู้รับการอบรมที่อบรม
ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ หน่วยประสบการณ์ที่ 3
การคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต

ลำดับ ที่	คะแนนก่อนเผชิญ ประสบการณ์	คะแนนหลังเผชิญ ประสบการณ์	D	D ²
1	10	10	0	0
2	9	9	0	0
3	8	9	1	1
4	7	8	1	1
5	9	10	1	1
6	7	8	1	1
7	7	8	1	1
8	7	7	0	0
9	5	9	4	16
10	5	6	1	1
11	6	7	1	1
12	6	7	1	1
13	4	9	5	25
14	5	7	2	4
15	4	8	4	16
16	3	7	4	16
17	4	7	3	9
18	2	6	4	16
19	5	8	3	9
20	4	9	5	25
รวม			42	144

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned}
 t &= \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}} \\
 &= \frac{42}{\sqrt{\frac{20(144) - (42)^2}{20-1}}} \\
 &= \frac{42}{\sqrt{\frac{2880 - 1764}{19}}} \\
 &= \frac{42}{7.66} \\
 &= 5.48
 \end{aligned}$$

ภาคผนวก ข

ตารางแสดงค่าความถี่คะแนนความคิดเห็น
ของผู้รับการอบรมที่มีต่อคุณภาพของชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ตารางที่ 25 แสดงค่าความถี่คะแนนความคิดเห็นของผู้รับการอบรมที่มีต่อคุณภาพของ
ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	สื่อที่ใช้ในชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์					
	1.1 ประมวลสาระช่วยให้ผู้รับการอบรมเข้าใจเนื้อหาสาระ ที่ต้องเผชิญประสบการณ์ได้ดียิ่งขึ้น	25	20	6	6	
	1.2 มัลติมีเดียปฐมนิเทศทำให้เข้าใจขั้นตอนการเผชิญ ประสบการณ์ได้ดี	25	28	15	6	
	1.3 เทปภาพช่วยให้เข้าใจเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการหา ผู้ขายประกันชีวิต	28	20	15	6	
	1.4 ตัวอย่างของจริงช่วยทำให้ได้แนวทางในการทำสื่อ แผ่นพับหาผู้ขายประกันชีวิตได้	30	20	21	4	
2	ภารกิจและงานในการเผชิญประสบการณ์					
	2.1 ภารกิจและงานที่กำหนดในชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบ- การณ์ ช่วยให้ผู้รับการอบรมหา ผู้ขายประกันชีวิตได้ นำไปใช้ประโยชน์ ในการทำงานจริงได้	25	24	24	2	
3	รูปแบบการเผชิญประสบการณ์					
	3.1 การฝึกอบรมแบบที่ เรียนจากวิทยากรช่วยให้ คำแนะนำและตรวจสอบผลงาน ทำให้ผู้รับการอบรมเกิด การเรียนรู้	15	40	18	2	
	3.2 การฝึกอบรมแบบที่เรียนจากกลุ่มช่วยให้ ผู้รับการอบรม ช่วยเหลือกันจึงทำงานที่กำหนดให้ได้ถูกต้องมีคุณภาพ	25	32	15	4	
	3.3 การฝึกอบรมแบบที่เรียนด้วยตนเอง ทำให้ผู้รับการอบรม ได้เรียนรู้ด้วยตนเอง	25	28	15	6	

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4.	วิธีการเผชิญประสบการณ์					
	4.1 วิธีการเผชิญประสบการณ์ใช้วิธีการลงมือเผชิญประสบการณ์ช่วยให้ผู้รับการอบรมได้ปฏิบัติจริงจึงทำได้	30	20	21	4	
	4.2 วิธีการเผชิญประสบการณ์ใช้กระบวนการทำงานกลุ่มโดยทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันทำงานที่กำหนดได้	30	20	18	6	
5	ผลที่ได้จากการใช้ชุดการสอนแบบอิงประสบการณ์					
	5.1 ผู้รับการอบรมชอบการเรียนรู้ด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์	25	28	15	6	
	5.2 ผู้รับการอบรมมีโอกาสได้ลงมือปฏิบัติ	25	32	15	4	
	5.3 ผู้รับการอบรมมีโอกาสได้แก้ปัญหาเฉพาะหน้า	30	24	15	4	1
	5.4 ผู้รับการอบรมมีความรับผิดชอบ	25	28	18	4	
	5.5 ผู้รับการอบรมมีความเชื่อมั่นตนเองเพิ่มขึ้น	35	20	15	4	1
	รวม	398	384	129	68	2

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์แบบเดี่ยว และแบบกลุ่ม และแบบสอบถามความคิดเห็น

แบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองแบบเดี่ยวและแบบกลุ่ม
เกี่ยวกับชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต
สำหรับหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ระดับ 3

.....
1. ประมวลสาระ

1.1 เนื้อหาสาระ

.....
.....

1.2 รูปภาพประกอบในประมวลสาระ

.....
.....

2. มัลติมีเดีย (ใช้สำหรับปฐมนิเทศ)

2.1 ภาพ

.....
.....

2.2 เสียง

.....
.....

2.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการชมมัลติมีเดีย

.....
.....

3. ตัวอย่างชิ้นงาน

3.1 รูปภาพ

.....
.....

3.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากตัวอย่างชิ้นงาน

.....
.....
.....

4. แบบฝึกปฏิบัติ

4.1 ภารกิจและงานที่กำหนดไว้ในแบบฝึกปฏิบัติ

.....
.....
.....

4.2 ที่ว่างปฏิบัติภารกิจและงานในแบบฝึกปฏิบัติ

.....
.....
.....

5. แบบทดสอบก่อนเผชิญประสบการณ์และหลังเผชิญประสบการณ์

6.1 ข้อคำถาม

.....
.....
.....

6.2 ระยะเวลา

.....
.....
.....
.....
.....

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับการอบรมเกี่ยวกับคุณภาพของ

ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

เรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ระดับ 3

คำชี้แจง ให้ผู้รับการอบรมแสดงความคิดเห็นหลังจากอบรมด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์

โดยให้กาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของผู้รับการอบรม ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	สื่อที่ใช้ในชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์					
	1.1 ประมวลสาระช่วยให้ผู้รับการอบรมเข้าใจเนื้อหาสาระที่ต้องเผชิญประสบการณ์ได้ดียิ่งขึ้น					
	1.2 มัลติมีเดียปฐมนิเทศทำให้เข้าใจขั้นตอนการเผชิญประสบการณ์ได้ดี					
	1.3 เทปภาพช่วยให้เข้าใจเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต					
	1.1 ตัวอย่างของจริงช่วยให้ได้แนวทางในการทำสื่อแผ่น-พบหาผู้ขายประกันชีวิตได้					
2	ภารกิจและงานในการเผชิญประสบการณ์					
	2.1 ภารกิจและงานที่กำหนดในชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์ ช่วยให้ผู้รับการอบรมหาผู้ขายประกันชีวิตได้นำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานจริงได้					
3	รูปแบบการเผชิญประสบการณ์					
	3.1 การฝึกอบรมแบบที่อบรมจากวิทยากรช่วยให้คำแนะนำและตรวจสอบผลงาน ทำให้ผู้รับการอบรมเกิดการเรียนรู้					

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	3.2 การฝึกอบรมแบบที่เรียนจากกลุ่มช่วยให้ ผู้รับการอบรมช่วยเหลือกันจึงทำงานที่กำหนดให้ได้ถูกต้องมีคุณภาพ					
	3.2 การฝึกอบรมแบบที่เรียนด้วยตนเอง ทำให้ผู้รับการอบรมได้เรียนรู้ด้วยตนเอง					
4.	วิธีการเผชิญประสบการณ์					
	4.1 วิธีการเผชิญประสบการณ์ใช้วิธีการลงมือเผชิญประสบการณ์ช่วยให้ผู้รับการอบรมได้ปฏิบัติจริงจึงทำได้					
	4.2 วิธีการเผชิญประสบการณ์ใช้กระบวนการทำงานกลุ่มโดยทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันทำงานที่กำหนดได้					
5	ผลที่ได้จากการใช้ชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์					
	5.1 ผู้รับการอบรมชอบเรียนด้วยชุดฝึกอบรมแบบอิงประสบการณ์					
	5.2 ผู้รับการอบรมมีโอกาสได้ลงมือปฏิบัติ					
	5.3 ผู้รับการอบรมได้แก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
	5.4 ผู้รับการอบรมมีความรับผิดชอบ					
	5.5 ผู้รับการอบรมมีความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น					
	รวม					

.....โปรดส่งแบบสอบถามที่กรอกแล้วคืนวิทยากร.....

ภาคผนวก ฅ

โครงการฝึกอบรมเรื่อง การหาผู้ขายประกันชีวิต

โครงการฝึกอบรมหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตหาผู้ขายประกันชีวิต

ผู้รับผิดชอบ รุ่งทิพย์ อัญชสิทธิ์กุล

1. หลักการและเหตุผล

ผู้ขายประกันชีวิต มีความสำคัญต่อการหาลูกค้าที่ต้องการมีประกันชีวิต และผู้ขายประกันชีวิตเป็นผู้นำจำนวนเบี้ยประกันเข้าบริษัท หากมีจำนวนเบี้ยประกันเข้าสู่บริษัทมาก ก็จะทำให้บริษัทได้กำไรในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต บริษัทจึงมอบหมายให้หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต เป็นผู้ดำเนินการหาผู้ขายประกันชีวิต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร เป็นบุคคลที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากผู้ขายประกันชีวิตที่มีคุณลักษณะ และคุณสมบัติตามที่บริษัทกำหนด คุณลักษณะพื้นฐานและคุณลักษณะเฉพาะ

คุณลักษณะพื้นฐานของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ได้แก่ คุณวุฒิทางการศึกษาขั้นต่ำระดับชั้นประถมศึกษาปีที่หก มีสัญชาติไทย ภูมิลำเนาในประเทศไทย มีฐานะการเงินมั่นคง บุคลิกดี มีคุณธรรม มีสุขภาพแข็งแรง มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และมีความกระตือรือร้น คุณลักษณะเฉพาะของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต มีผลการขายประกันชีวิตเป็นตัวเลขค่าบำเหน็จตามที่บริษัทกำหนด ตำแหน่งหน้าที่การงานเดิม มีกรรมธรรม์ประกันชีวิตส่วนตัวทุนขั้นต่ำ ห้าแสนบาท และมีจำนวนผู้ขายประกันชีวิตในสังกัดอย่างน้อย 5 คนในขณะที่ยื่นขอเลื่อนตำแหน่งสู่การเป็นหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ในการหาผู้ขายประกันชีวิตมาช่วยออกปฏิบัติการผู้ขายประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่หาผู้ขายประกันชีวิตได้ยาก แต่การนำเบี้ยประกันเข้าสู่บริษัทโดยการทำงานของผู้ขายประกันชีวิตจึงมีความสำคัญต่อความคงอยู่ในตำแหน่งของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตเป็นอย่างมาก

การหาผู้ขายประกันชีวิตของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต จะเป็นการแสวงหาแบบส่วนบุคคล และใช้ความถนัดของแต่ละคนในการหาผู้ขายประกันชีวิตมาร่วมงาน เช่น ใช้ความสัมพันธ์รู้จักส่วนตัว การพูดให้เกิดการ โน้มน้าวเห็นดีกับอาชีพ และใช้บุคคลที่ประสบความสำเร็จในอาชีพมาพูดชักจูงเป็นบุคคลตัวอย่างในอาชีพในการหาผู้ขายประกันชีวิต เป็นต้น

การหาผู้ขายประกันชีวิตที่เหมาะสมกับอาชีพ และมีความต้องการดำเนินอาชีพขายประกันชีวิตอย่างจริงจังยังมีน้อย และการค้นหาช่วยไม่มีวิธีการที่ช่วยให้ได้ผู้ขายประกันชีวิตที่เหมาะสมกับอาชีพแท้จริง และยังเป็นปัญหาการคงอยู่ในอาชีพด้วย เพราะผู้ที่ได้รับการชักชวนเข้าสู่อาชีพในระยะสั้นๆ ทำให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้าในด้านบริการ และความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อผู้ขายประกันชีวิตในอนาคต

หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต ได้พยายามแก้ปัญหา ด้วยการหาจำนวนผู้ขายประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น โดยวิธีโทรชวนเข้าสู่การสัมมนาเป็นกลุ่ม และจัดให้มีวิทยากรจากบุคคลที่ประสบความสำเร็จในอาชีพมาพูดให้

ฟัง และให้ความรู้เกี่ยวกับทักษะการขาย โดยหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตพาผู้ขายประกันชีวิตออกขายประกันชีวิต

เนื่องจากผู้ขายประกันชีวิตมีความสำคัญต่อผลประโยชน์ของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตในเรื่องการนำเบี้ยประกันเข้าบริษัท จึงเป็นหน้าที่ของบริษัทที่จะต้องพัฒนาหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต โดยจัด โครงการฝึกอบรมหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตหาผู้ขายประกันชีวิต

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการหาผู้ขายประกันชีวิต
2. เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีทักษะ และประสบการณ์ตรงในการวางแผนและจัดหาผู้ขายประกันชีวิต
3. เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีเจตนาที่ดีต่ออาชีพการหาผู้ขายประกันชีวิต

3. เป้าหมาย

1. ระยะเวลาในการฝึกอบรมจำนวน 2 วัน (10 ชั่วโมง)
2. กลุ่มหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตระดับ 3 เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 คน
3. ผู้รับการอบรมจำนวน 20 คน สามารถรับการอบรมปฏิบัติการหาผู้ขายประกันชีวิตตามที่กำหนดไว้

4. วิธีการดำเนินการ

1) ชั้นวางแผน

- 1.1 สสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการของหัวหน้าผู้ขายประกันชีวิต
- 1.2 จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมเรื่อง
- 1.3 เขียนโครงการฝึกอบรมเรื่อง
- 1.4 อนุมัติโครงการฝึกอบรม

2) ชั้นเตรียมการ

- 2.1 เตรียมการด้านบุคลากร
- 2.2 เตรียมการด้านสถานที่
- 2.3 เตรียมการด้านงบประมาณ
- 2.4 เตรียมการด้านวัสดุ อุปกรณ์
- 2.5 ติดต่อวิทยากร

3) **ขั้นดำเนินการ**

ดำเนินการฝึกอบรมโดยใช้วิธีการบรรยายและฝึกปฏิบัติ

4) **ขั้นประเมิน**

1. ประเมินจากการทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม
2. ประเมินจากงานที่กำหนดให้ทำ เช่น ผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต

5) **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตมีแนวทางในการหาผู้ขายประกันชีวิตได้
2. ทำให้หัวหน้าผู้ขายประกันชีวิตได้จำนวนผู้ขายประกันชีวิตเพิ่มขึ้น

6) **ทรัพยากรที่ใช้**

- 6.1 บุคลากร ได้แก่ วิทยากร 1 คน ผู้ช่วยวิทยากร 2 คน และเจ้าหน้าที่ 2 คน
- 6.2 วัสดุ ได้แก่ ดินสอ กระดาษเอ 4 ปากกา ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด
- 6.3 อุปกรณ์ ได้แก่ ไมโครโฟน เครื่องวิซวลไลต์เซอร์ เครื่องคำนวณเลข คอมพิวเตอร์ และ

เครื่องพิมพ์7) **งบประมาณ**

7.1 ค่าตอบแทนวิทยากร	1,500 บาท
7.2 ค่าเบี้ยเลี้ยงผู้ช่วยวิทยากรและเจ้าหน้าที่	1,500 บาท
7.3 ค่าเช่าสถานที่	10,000 บาท
7.4 ค่าวัสดุ	300 บาท
7.5 ค่าผลิตสื่อ	2,000 บาท
7.6 ค่าอาหารกลางวัน	2,400 บาท
7.7 ค่าอาหารว่าง	1,600 บาท

รวม 19,300 บาท

ตารางการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร การหาผู้ขายประกันชีวิต
ระหว่างวันที่ 22-23 กุมภาพันธ์ 2549
สถานที่ ห้องฝึกอบรมบริษัทเอไอเอ อาคารสาทรซิตี้ ชั้น 6 กรุงเทพมหานคร

วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2549

8.30 - 9.00 น.	ลงทะเบียน / ปฐมนิเทศ
9.00 – 12.00 น.	ฝึกอบรมหน่วยประสบการณ์ที่ 1 เรื่อง การผลิตสื่อเพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต พัก 15 นาที ฝึกปฏิบัติผลิตแผ่นพับ และ โปสเตอร์เพื่อหาผู้ขายประกันชีวิต
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 16.00น.	ฝึกอบรมหน่วยประสบการณ์ที่ 2 เรื่อง การค้นหาผู้ขายประกันชีวิต พัก 15 นาที ฝึกปฏิบัติการค้นหาผู้ขายประกันชีวิต โดยตรง และ โดยอ้อม ทำแบบทดสอบหลังการอบรม

วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2549

8.30 - 9.00 น.	ลงทะเบียน
9.00 – 12.00 น.	ฝึกอบรมหน่วยประสบการณ์ที่ 3 เรื่องการคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต พัก 15 นาที
10.45 - 12.00 น.	ฝึกปฏิบัติคัดเลือกผู้ขายประกันชีวิต พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 14.00 น.	สรุปผล / ปิดการอบรม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางรุ่งทิพย์ อัญชลินกุล
วัน เดือน ปีเกิด	6 สิงหาคม 2502
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต ปีการศึกษา 2529 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สถานที่ทำงาน	บริษัทอเมริกันแนชชั่นแนลเอสจัวร์นส์ จำกัด กรุงเทพมหานคร 10500
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม