



การนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน
สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

โดย

นางสาวรสมาลิน วรรณवास

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน
สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

โดย

นางสาวรสมาลิน วรรณवास

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE PROPOSED GUIDELINE OF BLENDED E-TRAINING FOR
THE BANGKOK LIFE ASSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

By

Rossamalin Wannawad

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF EDUCATION

Department of Educational Technology

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2009

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การนำเสนอ
แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)” เสนอ
โดย นางสาวรสมาลิน วรรณवास เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐาปนีย์ ธรรมเมธา

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สมหญิง เจริญจิตรกรรม)

...../...../.....

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง)

...../...../.....

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐาปนีย์ ธรรมเมธา)

...../...../.....

48257317 : สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา

คำสำคัญ : การฝึกอบรมแบบผสมผสาน, แนวทาง

รศมาลิน วรรณवास : การนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ: ผศ.ดร.ฐาปนีย์ ธรรมเมธ. 162 หน้า.

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 271 คน จากการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ด้านฝึกอบรม แบบสอบถามตัวแทนประกันชีวิตและแบบรับรอง แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1)การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมแบบผสมผสาน แบ่งเป็นการวิเคราะห์การฝึกอบรมแบบปกติต้องวิเคราะห์นโยบายของบริษัทและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม การฝึกอบรมผ่านเครือข่ายวิเคราะห์การกำหนดเป้าหมายการฝึกอบรมและกำหนดขอบเขตเนื้อหาของหลักสูตร 2)รูปแบบหลักสูตรการฝึกอบรมแบบผสมผสาน เป็นหลักสูตรระยะสั้น ระยะเวลาการอบรมทั้งหมด 39 ชั่วโมง แบ่งเป็นการอบรมในห้องอบรม จำนวน 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 60 ของระยะเวลาอบรมทั้งหมด รูปแบบการอบรมในห้องเป็นการบรรยายเชิงปฏิบัติการ การฝึกอบรมผ่านเครือข่าย ศึกษาด้วยอีเลิร์นนิ่ง จำนวน 5 วัน หลังจากอบรมในห้องไปแล้ว จำนวน 15 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 40 ของระยะเวลาการอบรมทั้งหมด ดังนั้นสัดส่วนของการฝึกอบรมแบบผสมผสาน เท่ากับ 60:40 จำนวนผู้เข้ารับการอบรม 30-50 คนต่อหลักสูตร 3)การดำเนินการฝึกอบรม ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ในส่วนของสื่อสิ่งพิมพ์ ใช้แผนฝึกอบรมประจำเดือนและแผนฝึกอบรมประจำปี ช่องทางออนไลน์ ส่งข้อมูลการฝึกอบรมผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และส่งข้อมูลการอบรมขึ้นเว็บไซต์ของบริษัท การดำเนินการฝึกอบรมแบบปกติในห้องอบรม มีวิทยากรเป็นผู้บรรยายเนื้อหา นำเสนอเนื้อหาด้วยโปรแกรมนำเสนอ มีเอกสารประกอบการอบรมและคู่มือการอบรม กิจกรรมในห้องอบรมเป็นการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน มีกิจกรรมกลุ่มบทบาทสมมติ สำหรับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย นำเสนอเนื้อหาด้วยอีเลิร์นนิ่งเป็นมัลติมีเดีย สำหรับโปรแกรมนำเสนอจากห้องอบรมใช้เป็นสื่อเสริมเพื่อทบทวน ใช้การสร้างสถานการณ์จำลองให้ร่วมแก้ปัญหา การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน 4)การประเมินผลการฝึกอบรมแบบผสมผสาน แบ่งเป็นการประเมินผลการฝึกอบรมแบบปกติ มีการประเมินวิทยากรผู้สอนโดยใช้แบบสอบถาม ประเมินการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรมก่อนและหลังอบรมโดยใช้แบบทดสอบ ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมโดยใช้แบบสอบถาม การประเมินผลการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย ประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม ก่อนและหลังอบรมโดยใช้แบบทดสอบ และประเมินความพึงพอใจในการเข้าอบรมผ่านเครือข่าย โดยใช้แบบสอบถาม

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ.....

48257317: MAJOR: EDUCATION TECHNOLOGY

KEY WORDS: BLENDED E-TRAINING / GUIDELINE

ROSSAMALIN WANNAWAD: THE PROPOSED GUIDELINE OF BLENDED E-TRAINING FOR THE BANGKOK LIFE ASSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED. INDEPENDENT STUDY ADVISOR: ASST. PROF. THAPANEE THAMMETAR, Ph.D. 162 pp.

The purposes of this research were to propose a guideline of blended e-training for the Bangkok Life Assurance Public Company Limited.

Target samples comprise the Bangkok Life Assurance Company Limited's 271 randomly selected agents. The information was gathered through the use of interviews with training specialists, questionnaires with the selected agents and certifications sought from those training specialists. A means is used as an instrument for data analyzing.

The results of the research found four aspects of blended e-training needed for the Bangkok Life Assurance Company Limited. They include: 1) Finding needs for blended e-training and analyzing the company's policies on its normal training, and the training objectives, while its online training requires the setting up of goals of the training as well as scopes of training course contents. 2) A model of a training course which is a blend of short courses, workshop, and online training. This proposed 3-day face to face training course represents 60% of all the training time while the 15-hour online course represents 40% thus the blended e-training has a ratio of 60:40 for both types of courses and the number of training participants ranging from 30 to 50 people. 3) Training implementation was conducted by publicizing through its monthly training schedule, annual training schedule, e-mail and the company's website on the internet and intranet, while a face to face training in the training room was conducted by guest instructors. The training medium used comprises documents, manuals, PowerPoint presentation and e-learning multimedia. The training activities include lecturing, opinion-sharing and group role-playing while those of the online training are exchange of experiences, simulation, and joint comments. 4) Evaluation of the training is divided into an assessment of normal training conducted by using a questionnaire to ask guest instructors and a test to assess learning accomplishment of the participants before and after each training. Assessment of the participants' satisfaction was conducted by using questionnaires and assessment of the overall training was made through the use of the network of its pre-test and post-test.

Department of Educational Technology Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2009

Student's signature.....

Independent Study Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะความอนุเคราะห์ช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดังรายนามต่อไปนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาพนีย์ ธรรมเมธา อาจารย์ที่ปรึกษาที่เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย คอยสอบถามความก้าวหน้าของงานวิจัย ด้วยความสนใจ ห่วงใยและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สมหญิง เจริญจิตกรรม ประธานกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงการค้นคว้าอิสระให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนตร หงษ์ไกรเลิศ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม และคุณบรรพต สร้อยสี ผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องมือที่คอยให้คำแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือการวิจัยครั้งนี้จนเรียบร้อยสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญด้านฝึกอบรมทุกท่านในการให้ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัย

ขอขอบคุณ คุณลือพงศ์ เลอเลิศวิชา ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายฝึกอบรมและวิชาการ ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ และน้องๆ ฝ่ายฝึกอบรมและวิชาการ บริษัทกรุงเทพประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) ทุกท่าน ที่ให้การช่วยเหลือการเก็บข้อมูลการวิจัย

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำเนียร พริบไหว และคุณสุนิดา พริบไหว ที่ให้การช่วยเหลือในการเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ จนสำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ พี่ๆ ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษาทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจ ให้การสนับสนุนช่วยเหลือทั้งร่างกาย และแรงใจโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณ คุณสุจิตร์ ไชยสน (มารดา) คุณธีรกานต์ วรรณवास (อา) ที่ให้โอกาสทางการศึกษา ช่วยเหลือสนับสนุนด้านทุนการศึกษาและเป็นกำลังใจเสมอมา ผู้วิจัยขอเก็บความรู้สึกประทับใจและความทรงจำที่ดีๆ ไว้ตลอดไป

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	7
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
คำถามการวิจัย.....	8
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต.....	11
การประกันชีวิตในประเทศไทย.....	11
วิวัฒนาการของการประกันชีวิตการประกันชีวิต.....	12
ประโยชน์ของการประกันชีวิตการประกันชีวิต.....	13
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน).....	17
ประวัติบริษัท.....	17
ผู้ถือหุ้นใหญ่.....	18
ภารกิจของบริษัท.....	19
การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม.....	19
ความหมายของการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม.....	19
การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม.....	20
แนวทางการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม.....	21

บทที่	หน้า
ประโยชน์ของการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม	24
กระบวนการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม	25
ความรู้เกี่ยวกับการฝึกอบรม	27
ความหมายของการฝึกอบรม	27
แนวคิดการฝึกอบรม	28
เป้าหมายของการฝึกอบรม	30
รูปแบบการฝึกอบรม	30
ส่วนสำคัญในการฝึกอบรม	35
กระบวนการในการฝึกอบรม	39
การดำเนินการฝึกอบรม	41
ประโยชน์ของการฝึกอบรม	42
การฝึกอบรมบนเว็บ	43
ความหมายของการฝึกอบรมบนเว็บ	43
กระบวนการออกแบบการฝึกอบรมบนเว็บ	45
การนำการฝึกอบรมบนเว็บมาใช้ในองค์กร	46
ข้อดีและข้อจำกัดของการฝึกอบรมบนเว็บ	50
ความรู้เกี่ยวกับการฝึกอบรมแบบผสมผสาน	53
ความหมายของการฝึกอบรมแบบผสมผสาน	53
องค์ประกอบของการฝึกอบรมแบบผสมผสาน	57
รูปแบบของการฝึกอบรมแบบผสมผสาน	58
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	60
งานวิจัยในประเทศ	60
งานวิจัยต่างประเทศ	67
3 วิธีดำเนินการวิจัย	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	70
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	71
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	71
การดำเนินการวิจัย	75

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
ผลการศึกษาความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญต่อการฝึกอบรมแบบผสมผสาน.....	81
ผลการศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนประกันชีวิต.....	84
ผลการนำเสนอ (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน.....	96
ผลการรับรอง (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน.....	98
แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน.....	101
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	105
สรุปผลการวิจัย.....	106
อภิปรายผลการวิจัย.....	107
ข้อเสนอแนะ.....	118
บรรณานุกรม.....	119
ภาคผนวก.....	125
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ.....	126
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม.....	128
ภาคผนวก ค ผลการประเมินดัชนีความสอดคล้องแบบสัมภาษณ์และ แบบสอบถาม.....	142
ภาคผนวก ง ความต้องการฝึกอบรมแบบผสมผสาน.....	152
ภาคผนวก จ แบบรับรองและผลการรับรอง.....	155
ประวัติผู้วิจัย.....	162

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ 84
2	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ..... 85
3	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา..... 85
4	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่..... 86
5	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม แบบปกติ..... 86
6	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อรูปแบบหลักสูตรการฝึกอบรมแบบปกติ..... 87
7	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อช่องทางการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมแบบปกติ..... 87
8	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อระยะเวลาการฝึกอบรมแบบปกติ..... 88
9	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อจำนวนคนที่เข้ารับการฝึกอบรมแบบปกติ..... 88
10	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อประเภทของสื่อการฝึกอบรมแบบปกติ..... 89
11	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อรูปแบบเทคนิค วิธีการและกิจกรรมการฝึกอบรม แบบปกติ..... 89
12	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อรูปแบบการประเมินผลการฝึกอบรมแบบปกติ..... 90
13	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อวิธีการประเมินผลการฝึกอบรมแบบปกติ..... 90
14	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมผ่าน เครือข่าย..... 91
15	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อรูปแบบหลักสูตรการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย..... 91
16	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อช่องทางการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม ผ่านเครือข่าย..... 92
17	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อระยะเวลาการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย..... 92
18	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อจำนวนคนที่เข้ารับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย..... 93
19	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อประเภทของสื่อการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย..... 93
20	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อรูปแบบเทคนิค วิธีการและกิจกรรมการฝึกอบรม ผ่านเครือข่าย..... 94
21	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อรูปแบบการประเมินผลผ่านเครือข่าย..... 94
22	การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อวิธีการประเมินผลผ่านเครือข่าย..... 95

สารบัญภาพประกอบ

แผนภูมิที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	7
2	การเกิดขึ้นของปัญหา.....	20
3	แผนผังการตัดสินใจ.....	22
4	รูปแบบการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมของ Mc Graw-Hill.....	24
5	กระบวนการฝึกอบรมและความสัมพันธ์ของแต่ละขั้นตอน.....	39
6	องค์ประกอบสำคัญในกระบวนการฝึกอบรมของผศ.ชจรศักดิ์ หาญณรงค์.....	40
7	กระบวนการฝึกอบรมของ Professor Nadler.....	40
8	การสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง.....	72
9	การสร้างแบบสอบถาม.....	73
10	การสร้างแบบรับรอง.....	75
11	การดำเนินการวิจัย.....	77
12	(ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน.....	97
13	แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน.....	100
14	แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน).....	104

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการณ์ปัจจุบันและสภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม นวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทิศทางเศรษฐกิจโลกมีการแข่งขันอย่างเสรี ได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ใช้เศรษฐกิจฐานความรู้เป็นแนวทางในการแข่งขัน ภาวะการเสี่ยงภัยต่างๆ มีแต่จะพัฒนาความซับซ้อนมากยิ่งขึ้นตามสภาวะการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทั้งที่เกิดจากสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคมและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีหรือแม้แต่อุบัติภัยที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ สภาพความเสี่ยงภัยดังกล่าวล้วนส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ การค้าและการลงทุน รวมถึงความมั่นคงทางการเงินส่วนบุคคล เพื่อให้ประเทศมีการปรับตัวสอดคล้องกับกระแสดังกล่าว การวางกรอบทิศทางนโยบายของรัฐบาลในการปรับพื้นฐานทางเศรษฐกิจของประเทศ ให้มีศักยภาพและขีดความสามารถพร้อมแข่งขัน จึงได้มุ่งเน้นส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ได้รับความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถพร้อมรับการแข่งขันจากต่างประเทศได้มากขึ้น ในส่วนของภาครัฐได้ปรับลดบทบาทจากผู้กำกับดูแลเป็นผู้อำนวยความสะดวก ขณะเดียวกันได้ส่งเสริมภาคเอกชนให้มีการแข่งขันอย่างอิสระและควบคุมดูแลกันเองมากขึ้น

ในสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ความผันผวนของระบบการเงินย่อมเกิดขึ้น ทำให้ประชาชนเกิดความไม่มั่นใจในสวัสดิการของตนเองและครอบครัว จำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐบาลต้องสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับประชาชน นโยบายการเงินของรัฐบาลเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยฟื้นความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับประชาชนและเป็นตัวเสริมที่จะเชื่อมโยงให้เกิดการบูรณาการ ซึ่งรัฐบาลได้นำแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ ที่ทรงดำรัสไว้ ณ วันที่ 4 ธันวาคม 2540

ถ้าสามารถที่จะเปลี่ยนให้กลับเป็นเศรษฐกิจแบบพอเพียงไม่ต้องทั้งหมด แม้จะไม่ถึงครึ่ง อาจจะเศษหนึ่งส่วนสี่ ก็จะสามารถที่จะอยู่ได้ การแก้ไขจะต้องใช้เวลาไม่ใช่ง่ายๆ โดยมากคนก็ใจร้อน เพราะเด็กร้อนแต่ถ้าทำตั้งแต่เด็ยนี้ก็จะสามารถที่จะแก้ไขได้ การจะเป็นเช่นนั้นมันไม่สำคัญ สำคัญอยู่ที่เราพออยู่ พอกินและมีเศรษฐกิจ การเป็นอยู่แบบพอมมี พอกิน แบบพอมมี พอกิน

หมายความว่า ชุ่มชูตัวเองได้ ให้มีพอเพียงกับตัวเอง อันนี้เคยบอกว่า ความพอเพียงนี้ไม่ได้หมายความว่า ทุกครอบครัวจะต้องผลิตอาหารของตัวเองจะต้องทอผ้าใส่ให้ตัวเอง สำหรับครอบครัวอย่างนั้นมันเกินไป แต่ว่าในหมู่บ้านหรือในอำเภอจะต้องมีความพอเพียงพอสมควร บางสิ่งบางอย่างที่ผลิตได้ มากกว่าความต้องการก็ขายได้แต่ขายได้ แต่ขายในที่นี้ไม่ห่างไกลเท่าไรไม่ต้องเสียค่าขนส่งมากนัก (คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียง: 2550)

อันเป็นแนวทางพื้นฐานมาจากวิถีชีวิตดั้งเดิมของคนไทยและสามารถนำไปใช้ได้ทั้งระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน จนถึงระดับประเทศ หลักการสำคัญของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอยู่ที่การพึ่งตนเองเป็นหลักใช้ชีวิตอย่างพอเพียงจัดสรรรายได้ออกเป็นส่วนๆ เพื่อสำรองเป็นรายจ่าย และการออมเงิน

อย่างไรก็ตามต้องยอมรับว่าการเกิดปัญหาวิกฤติการเงินและภาวะเศรษฐกิจตก ได้ส่งผลกระทบต่อสถานะและความมั่นคงของสถาบันการเงินหลายแห่ง ซึ่งปัญหาดังกล่าวนำมาสู่ปัญหาการชะลอตัวของเศรษฐกิจไทยแล้ว ก็ยังมีผลกระทบมายังธุรกิจการเงิน รวมถึงธุรกิจประกันในไทยด้วย โดยเฉพาะในแง่ของความเชื่อมั่นและอำนาจซื้อของประชาชนที่ลดลง

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่สร้างนิสัยรักการออมให้เกิดขึ้นกับประชาชน โดยให้ประชาชนออมเงินในรูปของการส่งเบี้ยประกันภัยในแต่ละครั้งต่อเนื่องกันไป ทำให้ประชาชนมีเงินก้อนเก็บไว้ใช้ในยามฉุกเฉินและเป็นเงินทุนไว้ใช้ในโอกาสต่างๆ เป็นการสร้างหลักประกันที่มั่นคงในอนาคต บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นอีกบริษัทหนึ่งที่ดำเนินธุรกิจทางด้านการประกันชีวิต มีภารกิจในการบริหารงาน ดังนี้ บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นบริษัทประกันชีวิตและสถาบันการเงินชั้นนำที่มุ่งเน้นความมั่นคงและมีความเป็นเลิศในการบริการ โดยมีระบบการจัดจำหน่ายและระบบการจัดการที่มีคุณภาพ และยึดมั่นในจรรยาบรรณ

บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีหน่วยงานหลายฝ่ายด้วยกัน ซึ่งรวมทั้งฝ่ายฝึกอบรมและวิชาการ ฝ่ายฝึกอบรมและวิชาการประกอบด้วย 6 ส่วนงานด้วยกัน ทำหน้าที่ในการฝึกอบรมให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตในส่วนของกรุงเทพและภูมิภาค ทั้งระดับตัวแทนและผู้บริหารตัวแทน เพื่อพัฒนาศักยภาพของตัวแทนประกันชีวิตให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นและเท่าเทียมกัน

แม้ว่าการประกันชีวิตจะมีประโยชน์ทั้งต่อตนเอง ครอบครัวและประเทศของเรามากเพียงใดก็ตาม แต่สำหรับประเทศไทยเมื่อเทียบกับประเทศในเอเชียแล้ว จำนวนกรมธรรม์ที่มีผลบังคับต่อประชาชนในไทย ก็ยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำประมาณ 25% เทียบกับสิงคโปร์ที่ 215%

และมาเลเซีย 40% ตามลำดับ (สยามธุรกิจ 2552:17) สาเหตุที่ประชาชนคนไทยทำประกันชีวิตกันน้อยนั้น อาจมีสาเหตุมาจากสภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้รายได้ของประชาชนลดลง รายจ่ายเพิ่มสูงขึ้นจึงทำให้มีเงินเก็บออมน้อย ประชาชนไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันชีวิตว่ามีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต จึงยังไม่เกิดความต้องการทำประกันชีวิตหรือประชาชนเกิดอคติกับการประกันชีวิต อาจเกิดเพราะประชาชนขาดการรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เพราะฉะนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเปลี่ยนทัศนคติและให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อประชาชน บุคคลที่ต้องทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการเกี่ยวกับการประกันชีวิตแทนบริษัทประกัน คือ ตัวแทนประกันชีวิต ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตทุกคนต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าและบริการของบริษัทประกัน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และสามารถแก้ปัญหาข้อข้องใจต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

การฝึกอบรมมีส่วนสำคัญในการช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากการสรรหาบุคคลเข้ามาบรรจุเพื่อทำงานเป็นการคัดเลือกจากผู้ที่มีความรู้อย่างกว้างๆ ก่อนที่จะเข้าปฏิบัติงานจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรมก่อน และเมื่อได้เข้ามาทำงานระยะหนึ่งแล้วควรมีการประเมินผลการทำงานของบุคคลนั้นๆ หากพบว่าผู้ใดไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ต้องจัดให้มีการอบรมเพื่อปรับปรุงให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตัวแทนประกันชีวิตที่เข้ามาทำงานเกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิต จำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ของบริษัท เพื่อให้เกิดความรู้และความชำนาญในการประกอบอาชีพประกันชีวิต เพราะการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติและความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นอย่างดี อีกทั้งยังมีประโยชน์ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ช่วยประหยัดเวลาในการสอน ลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพของงานมากยิ่งขึ้น แต่การจัดฝึกอบรมแบบปกติมีวิทยากรเป็นผู้บรรยายในห้องอบรม มักทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่มีส่วนร่วมในการอบรมเท่าที่ควร ไม่เอื้อให้ผู้เข้าอบรมเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาไม่สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้นเพื่อทำให้คนเข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำไปใช้และถ่ายทอดสู่ผู้อื่นได้ หากการฝึกอบรมแต่ละครั้งสามารถกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างแท้จริงด้วยวิธีการเรียนที่หลากหลายแตกต่างกันไป ตามแต่หลักสูตรเหมาะสมกับความแตกต่างระหว่างบุคคลจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ที่ดีขึ้นและสามารถจะนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีเลิร์นนิ่ง หมายถึง การเรียนรู้บนฐานเทคโนโลยี (Technology-based learning) ซึ่งครอบคลุมวิธีการเรียนรู้ หลากหลายรูปแบบ อาทิเช่น การเรียนรู้บนคอมพิวเตอร์ (Computer-based learning) การเรียนรู้บนเว็บ (web-based learning) ห้องเรียนเสมือนจริง (virtual classroom) ความร่วมมือดิจิทัล (digital collaboration) เป็นต้น ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภท ได้แก่ อินเทอร์เน็ต (internet) อินทราเน็ต (intranet) เอ็กซ์ทราเน็ต (extranet) การถ่ายทอดผ่านดาวเทียม (satellite broadcast) แถบบันทึกเสียงและวีดิทัศน์ (audio/video tape) โทรทัศน์ที่สามารถโต้ตอบกันได้ (interaction TV) และซีดีรอม (CD-ROM) การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการเรียนรู้ที่มีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน

สำหรับประเทศไทย การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์นับว่าเป็นเรื่องใหม่มาก และยังไม่มีการนำไปใช้ประโยชน์มากนัก อย่างไรก็ตาม ในภาวะที่โลกกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากแรงขับเคลื่อนจากกระแสโลกาภิวัตน์ การเปิดเสรีทางเศรษฐกิจและการพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประเทศไทยจึงมีความจำเป็นต้องเร่งเตรียมความพร้อมของประชาชนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต อีเลิร์นนิ่งจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่มีความเหมาะสมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศเพื่อการแข่งขันในโลกยุคใหม่ เนื่องจากการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีต้นทุนในการจัดการศึกษาที่ต่ำกว่าการศึกษาในชั้นเรียน ถึงแม้ว่าเงินทุนในช่วงแรกหรือต้นทุนคงที่ของการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะค่อนข้างสูง แต่อีเลิร์นนิ่งจะสามารถตอบสนองต่อผู้เรียนได้มากกว่าการศึกษาในห้องเรียน นอกจากนี้ผู้เรียนยังสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลาและทุกคน ไม่ว่าจะทำการศึกษา ณ สถานที่ใด การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะยังคงมีเนื้อหา เหมือนกันและมีคุณภาพที่เท่ากัน ยังสามารถวัดผลของการเรียนรู้ได้ดีกว่า การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้โอกาสในการศึกษาของประชาชนเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลทำให้ประชาชนมีความรู้และทักษะที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นผลดีต่อการพัฒนาประเทศ ไปสู่เศรษฐกิจที่ต้องใช้ความรู้และเทคโนโลยีเข้มข้นมากขึ้น

การเรียนรู้ไม่จำเป็นต้องเรียงตามลำดับหรือเป็นโปรแกรมแบบเส้นตรง แต่ผู้เรียนสามารถข้ามขั้นตอนที่ตนเองคิดว่าไม่จำเป็น หรือเรียงลำดับการเรียนรู้ของตนเอง ได้ตามใจปรารถนา การเรียนรู้ตามศักยภาพและความสนใจของผู้เรียนทำให้ประชาชนในประเทศเกิดการพัฒนาความเชี่ยวชาญ เฉพาะทางและการมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นในการแข่งขันในเศรษฐกิจบนฐานความรู้ (knowledge-based economy) ในอนาคต ผู้เรียนสามารถเลือกสื่อการเรียนการสอนได้ตามความถนัดและความสนใจ ทั้งในรูปแบบของ

ตัวอักษร รูปภาพ ภาพสร้างสรรค์จำลอง (animation) สถานการณ์จำลอง (simulations) เสียงและภาพเคลื่อนไหว กลุ่มอภิปราย (discussion groups) และการปรึกษาออนไลน์ด้วยเหตุนี้การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 30 มากกว่าการเรียนรู้โดย การฟัง การบรรยายในห้องเรียนหรือจากการอ่านหนังสือ และทำให้ผู้เรียน สามารถเรียนรู้ได้รวดเร็วขึ้นถึงร้อยละ 60 ของการเรียนรู้แบบดั้งเดิม ทั้งนี้เพราะประสิทธิภาพและความรวดเร็วของการเรียนรู้มีความสำคัญมากสำหรับการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจโลกในอนาคต เพราะจะทำให้คน องค์กรและประเทศสามารถปรับตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา และทำให้เกิดความรวดเร็วในการช่วงชิงความได้เปรียบทางเศรษฐกิจ รวมทั้งทำให้เกิดการพัฒนา ทักษะของแรงงานได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การสร้างความสามารถในการหาความรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ผ่านสื่อผ่านอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้เรียน สามารถพัฒนาทางความคิดมากกว่าการฟังบรรยายในห้องเรียน เนื่องจากเป็นการสื่อสารแบบสองทางและมีรูปแบบของการเรียนรู้ที่หลากหลายการศึกษาทางไกล (Distance Learning) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะกระตุ้นและเอื้อให้เกิดการวิพากษ์อย่างมีเหตุผลมากกว่าการศึกษาในห้องเรียนแบบเดิม เพราะมีการปฏิสัมพันธ์ทางความคิดระหว่างผู้เรียนด้วยกันเอง

จากความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี ทำให้ระบบการศึกษาพัฒนามากขึ้น มีการพัฒนาปรับปรุงวิธีการเรียนให้ทันสมัย พัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้อย่างครบถ้วน อำนวยความสะดวกได้ทุกพื้นที่ ซึ่งการศึกษาผ่านเครือข่ายหรือการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีเลิร์นนิ่ง เป็นวิธีการเรียนวิธีหนึ่งที่ยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเนื้อหา อำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน การเรียนการสอนผ่านอีเลิร์นนิ่งนั้นง่ายต่อการแก้ไขข้อมูล ปรับปรุงข้อมูล จึงทำได้ตลอดเวลา เพราะสามารถกระทำได้เนื่องจากผู้สอนหรือผู้สร้างสรรค์งานอีเลิร์นนิ่งจะสามารถเข้าถึง server ได้จากที่ใดก็ได้ การแก้ไขและการปรับปรุงข้อมูล จึงทำให้ทันเวลาด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากระบบการผลิตจะใช้คอมพิวเตอร์เป็นองค์ประกอบหลัก นอกจากนี้ผู้เรียนก็สามารถเรียนโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ เข้าถึงได้ง่าย ผู้เรียนและผู้สอนสามารถเข้าถึงอีเลิร์นนิ่งได้ง่าย สามารถเรียนจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใดก็ได้ ประหยัดเวลาและความเดินทาง ในปัจจุบันนี้ การเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกระทำได้ง่ายขึ้นมาก และยังมีค่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่มีราคาต่ำลงมาก

จากปัญหาและความเป็นมาดังกล่าวผู้วิจัยมีความคิดว่า การฝึกอบรมในห้องอบรมหรือการฝึกอบรมแบบปกติเพียงอย่างเดียวไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของผู้เรียนได้อย่างเต็มที่ ผู้เข้าอบรมไม่ให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นหรือการมีส่วนร่วมในห้องอบรม

ทำให้ประสิทธิผลจากการฝึกอบรมได้ประโยชน์ไม่เต็มที่ นอกจากนี้ยังเกิดข้อจำกัดด้านเวลา เนื่องจากตัววิทยากรไม่สามารถควบคุมเวลาการสอนในห้องอบรมได้ ทำให้เนื้อหาบางส่วนถูกตัดทอนออกไป ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย บางครั้งยังส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่ายในการเรียนอีกด้วย หากนำการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย หรือนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาใช้ ผู้เข้าอบรมในระบบการฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นคนที่มีความสามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเอง เนื่องจากอีเลิร์นนิ่งไม่มีผู้สอน คอยป้อนความรู้ให้เหมือนกับการศึกษาในห้องอบรม ดังนั้นผู้เข้าอบรมจึงได้รับการฝึกฝน ทักษะในการค้นหาข้อมูล การอบรมผ่านอีเลิร์นนิ่งทำให้ผู้เข้าอบรม สามารถพัฒนาทางความคิดมากกว่าการฟังบรรยายในห้องอบรม เนื่องจากเป็นการสื่อสารแบบสองทางและมีรูปแบบของการเรียนรู้ที่หลากหลาย กระตุ้นให้เกิดการวิพากษ์อย่างมีเหตุผล ทำให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ ผู้อบรมจะมีการปฏิสัมพันธ์กับข้อมูล และความรู้จำนวนมาก ซึ่งอาจจะทำให้เกิดการต่อยอดความรู้ หรือทำให้เกิดความคิดใหม่ๆ ทำให้รูปแบบการฝึกอบรมแบบนี้ น่าสนใจมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) เข้ามาประยุกต์ใช้ ซึ่งรูปแบบการเรียนรู้แบบนี้เป็นการผสมผสานระหว่างการเรียนในห้องเรียนร่วมกับการเรียนรู้ผ่านเครือข่าย อีกทั้งยังเป็นการนำสื่อการสอนในลักษณะต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อกิจกรรม รวมทั้งสื่อบุคคล ปรับเปลี่ยนวิธีการฝึกอบรมให้มีลักษณะผสมผสาน วิธีการฝึกอบรมเน้นกิจกรรม กระบวนการที่สร้างให้เกิดการคิด กระตุ้นให้ผู้เข้ารับฝึกอบรมได้ความรู้อย่างเต็มที่ เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่ยั่งยืน ผู้วิจัยคิดว่าหากนำรูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสานเข้ามาประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) ทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดประสิทธิภาพการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น สามารถเรียนรู้ได้รวดเร็วขึ้น พัฒนาทักษะในการค้นหาข้อมูล และสามารถพัฒนาความคิดได้ดีขึ้น สามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นต่อไปได้ ประหยัดเวลา และค่าเดินทาง อีกทั้งเป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการฝึกอบรมให้มีความก้าวหน้า ทันสมัย อำนวยความสะดวกให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาหาแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นการหารูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสานที่เหมาะสมนำมาเป็นแนวทางต่อการจัดหลักสูตรอบรมแบบผสมผสานของบริษัทต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

คำถามการวิจัย

1. ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นต่อแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อย่างไร
2. ตัวแทนประกันชีวิต มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อย่างไร
3. แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีองค์ประกอบอะไรบ้าง

ขอบเขตการวิจัย

แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสานมี 4 ด้าน คือ

1. การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม
2. รูปแบบหลักสูตร
3. การดำเนินการฝึกอบรม
4. การประเมินผลการฝึกอบรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรและพนักงาน บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 842 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยการสุ่มอย่างง่าย จากกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 271 คน
3. ผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม หรือทำงานเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม จำนวน 7 ท่าน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความสามารถเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
2. การฝึกอบรมแบบปกติ หมายถึง กระบวนการฝึกอบรมที่มีกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องฝึกอบรมเพียงอย่างเดียว
3. การฝึกอบรมผ่านเครือข่าย หมายถึง กระบวนการฝึกอบรมโดยใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางการนำเสนอ เนื้อหา จัดกิจกรรมการอบรม
4. การฝึกอบรมแบบผสมผสาน หมายถึง การฝึกอบรมด้วยรูปแบบการฝึกอบรมแบบปกติ (face to face) ร่วมกับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย (Online Training)
5. ตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ หรือ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการเกี่ยวกับการประกันภัยแทนบริษัทประกันชีวิต
6. แนวทางการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการ หรือ ข้อกำหนดในการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรม ประกอบด้วยขั้นตอนวิธีดำเนินการต่างๆ คือ 1) การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม 2) รูปแบบหลักสูตร 3) การดำเนินการฝึกอบรม และ 4) การประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อให้สามารถนำไปสู่การฝึกอบรมที่วางไว้
7. สื่อการสอน หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือหรือช่องทางสำหรับประกอบ การเรียนการสอน ช่วยการสื่อสารจากผู้สอนไปถึงผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนสามารถเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่ผู้สอนวางไว้ได้เป็นอย่างดี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต
 - 1.1 การประกันชีวิตในประเทศไทย
 - 1.2 วิวัฒนาการของการประกันชีวิต
 - 1.3 ประโยชน์ของการประกันชีวิต
2. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
 - 2.1 ประวัติบริษัท
 - 2.2 ผู้ถือหุ้นใหญ่
 - 2.3 ภารกิจของบริษัท
3. การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม
 - 3.1 ความหมายของการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม
 - 3.2 การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม
 - 3.3 แนวทางการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม
 - 3.4 ประโยชน์ของการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม
 - 3.5 กระบวนการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม
4. ความรู้เกี่ยวกับการฝึกอบรม
 - 4.1 ความหมายการฝึกอบรม
 - 4.2 แนวคิดการฝึกอบรม
 - 4.3 เป้าหมายของการฝึกอบรม
 - 4.4 รูปแบบการฝึกอบรม
 - 4.5 ส่วนสำคัญในการฝึกอบรม
 - 4.6 กระบวนการฝึกอบรม

- 4.7 การดำเนินการฝึกอบรม
- 4.8 ประโยชน์ของการฝึกอบรม
- 5. การฝึกอบรมบนเว็บ
 - 5.1 ความหมายของการฝึกอบรมบนเว็บ
 - 5.2 กระบวนการออกแบบการฝึกอบรมบนเว็บ
 - 5.3 การนำการฝึกอบรมบนเว็บมาใช้ในองค์กร
 - 5.4 ข้อดีและข้อจำกัดของการฝึกอบรมบนเว็บ
- 6. การฝึกอบรมแบบผสมผสาน
 - 6.1 ความหมายของการฝึกอบรมแบบผสมผสาน
 - 6.2 องค์ประกอบของการฝึกอบรมแบบผสมผสาน
 - 6.3 รูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสาน
- 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 7.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต

การประกันชีวิตในประเทศไทย

การประกันชีวิตในประเทศไทยเริ่มในสมัยรัชกาลที่ 5 โดยมี สมเด็จพระเจ้าพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์ ได้ทรงเอาประกันชีวิตเป็นรายแรก กับบริษัท THE EQUITABLE ASSURANCE SOCIETY OF LONDON ซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกของโลก ตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2305

พ.ศ. 2471 รัฐบาลได้กำหนดธุรกิจประกันชีวิตไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
 พ.ศ. 2472 31 กรกฎาคม 2472 วันประกันชีวิตแห่งชาติ (National Life Insurance Day) จัดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตและประกันภัยเป็นครั้งแรกในประเทศไทย
 พ.ศ. 2473 จัดทะเบียนบริษัท GREAT EASTERN LIFE ASSURANCE COMPANY LIMITED

พ.ศ. 2485 จัดทะเบียนบริษัทไทยแห่งแรก บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด

พ.ศ. 2494 จัดทะเบียนบริษัท กรุงสยามประกันชีวิต จำกัด

พ.ศ. 2510 ออกพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 เมื่อ 15 เมษายน 2510 เพื่อควบคุมบริษัทประกันชีวิต

พ.ศ. 2522 เปลี่ยนชื่อ บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด

พ.ศ. 2535 ออกพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 เมื่อ 10 เมษายน 2535 ใช้ถึงปัจจุบัน

พ.ศ. 2540 คณะรัฐมนตรีอนุมัติเปิดบริษัทประกันชีวิตเพิ่ม 12 บริษัท

พ.ศ. 2550 กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ เปลี่ยนสถานะเป็นองค์กรอิสระเป็น คปภ.สังกัดกระทรวงการคลัง

พ.ศ. 2551 ออกพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535

วิวัฒนาการของการประกันชีวิต

วิวัฒนาการของการประกันชีวิต จากหลักฐานที่ปรากฏสามารถแบ่งออกเป็น 3 ยุค ดังนี้

ยุคโบราณ

ยุคโบราณ ได้แก่ การทำประกันชีวิตของจีน อียิปต์ อินเดีย ในสมัยแรกๆ กิจการดำเนินไปในรูปสมาคมสงเคราะห์ เพื่อช่วยเหลือบุคคลภายในกลุ่ม หรือหมู่บ้านเดียวกัน หรือเพื่อปฏิบัติภารกิจทางศาสนา โดยเก็บเงินจากสมาชิก ในกรีกเริ่มในสมัย 300 ปี ก่อน ค.ศ.

ยุคกลาง

ยุคกลาง การประกันชีวิตได้แพร่หลายในยุโรป มีวิธีการคล้ายกับปัจจุบัน มีทั้งประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ การประกันสุขภาพ

ปี ค.ศ. 1583 ประกันชีวิตฉบับแรกของประเทศอังกฤษ เป็นการประกันชีวิต ของ William Gybbons

ปี ค.ศ. 1759 ในรัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เริ่มตั้งเป็น Mutual Company

ปี ค.ศ. 1815 ศาลรัฐแมสซาชูเซตส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ตัดสินให้สัญญาประกันชีวิต มีความสมบูรณ์ตามกฎหมาย

ปี ค.ศ. 1850 ชาวอเมริกาเห็นความจำเป็นต้องสร้างหลักประกันที่มั่นคงแก่ผู้ที่ตนอุปการะเลี้ยงดู จึงนิยมทำประกันชีวิต

ปี ค.ศ. 1865 กิจการประกันชีวิตในอเมริกาเจริญขึ้นอย่างรวดเร็ว รัฐต้องออกกฎหมายควบคุมเพื่อป้องกันมิให้เกิดผลร้ายแก่ผู้เอาประกัน

ยุคปัจจุบัน

ระบบเศรษฐกิจ ได้พัฒนาและเจริญขึ้นอย่างรวดเร็ว สถาบันการเงินเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ สถาบันการประกันชีวิตเป็นอีกสถาบันที่ได้รับการยอมรับทั่วโลกว่ามีส่วนเกื้อหนุนให้ระบบเศรษฐกิจเจริญเติบโต

ประโยชน์ของการประกันชีวิต

การประกันชีวิตสามารถตอบสนองของความจำเป็นส่วนตัวและครอบครัวได้ ดังนี้

1. การคุ้มครองรายได้ของครอบครัว

เป็นเหตุผลที่ยอมรับกันมากที่สุดในการซื้อประกันชีวิต เพราะลงทุนเพียงเล็กน้อย แต่ซื้อความคุ้มครองได้เป็นจำนวนมาก เป็นวิธีจัดหาความคุ้มครองให้แก่ครอบครัว แม้ว่าจะไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุดแต่ก็ไม่มีวิธีอื่นใดที่จะมีหลักประกันได้แน่นอนกว่า

2. เป็นการช่วยประหยัด

จากการสำรวจพบว่า โดยทางปฏิบัติ ทุกคนยอมรับว่าการเก็บออมเป็นสิ่งที่จะต้องทำเพื่อความมั่นคงในอนาคต ทุกคนต้องการเก็บเงินแต่ก็อยากใช้จ่ายเพื่อความสุขในปัจจุบัน ทำให้เป็นการยากที่จะออม มีการพบว่า การเก็บเงินเมื่อกรณีฉุกเฉินเป็นวัตถุประสงค์แรก การเก็บเงินเพื่อยามชราและเพื่อการศึกษาของเด็ก มักจะเป็นเป้าหมายระยะยาว มักจะไม่มีแผนการออมเช่นนั้น คนซื้อประกันชีวิตมีจุดหมาย 2 ประการ หนึ่งเพื่อครอบครัวและผู้อยู่ในอุปการะ สองเพื่อตัวเอง คนที่ไม่เห็นแก่ตัวซื้อประกันแม้ซื้อประกันเพื่อความคุ้มครองครอบครัว ขณะเดียวกันเป็นการคุ้มครองตนเองในยามชราด้วย การประกันชีวิตในฐานะที่เป็นสิ่งประหยัดจึงเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้

3. เป็นเงินออมที่ไม่ยุ่งยาก

ประกันชีวิตเป็นวิธีช่วยแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายที่หลีกเลี่ยงไม่พ้นในวันข้างหน้า โดยไม่มีเงื่อนไขยุ่งยาก บางครั้งการจ่ายเบี้ยประกันอาจเป็นภาระ แต่ผลประโยชน์ต่างๆ ที่ประกันชีวิตจัดหาให้ก็มีน้ำหนักมากกว่าค่าใช้จ่าย ขอให้พิจารณาความจำเป็นพื้นฐานของการประกันชีวิต ดังนี้

ค่าใช้จ่ายครั้งสุดท้าย

ค่างานศพ ค่าหมอและโรงพยาบาล ค่าทนายความในการจัดการทรัพย์สิน แทนที่จะต้องเตรียมเก็บเงินไว้จำนวนหนึ่งเป็นทุนเพื่อการดังกล่าว เป็นการจ่ายเพียงแต่เสียเบี้ยประกันแค่ 2-3% ของเงินทุนดังกล่าวในแต่ละปี

ประกันด้านการศึกษา

ถ้าบุตรจะเข้าเรียนระดับมหาวิทยาลัยก็ต้องใช้เงิน การประกันชีวิตจะเป็นหลักประกันว่า เมื่อถึงเวลานั้นจะมีเงินให้อย่างแน่นอน

รายได้ยามชรา

รายได้ยามชราเป็นสิ่งจำเป็น หากไม่เตรียมไว้เพียงพอ ก็อาจจะต้องทำงานแทนที่จะได้พักผ่อน จะมีเงินเท่าใดในยามนั้นก็ขึ้นอยู่กับว่าจะอดออมในวันนี้ได้มากน้อยเพียงใด

4. เพื่อเป็นการรักษาและเพิ่มทุนทรัพย์สิน

การสร้างทรัพย์สินให้แก่ทายาท จะมีทางเลือก 2 ทาง ทางหนึ่งพยายามเก็บออมเงินไว้ และนำเงินไปลงทุนด้วยจำนวนมาก โดยหวังว่าจะมีชีวิตยืนยาวพอที่จะทำและรอผลนั้น อีกทางหนึ่งสร้างทรัพย์สินทันทีโดยการประกันชีวิต ซึ่งป้องกันว่า หากชีวิตไม่ยืนยาวพอก็สามารถสร้างสมบัติดังกล่าว อีกทั้งยังหลีกเลี่ยงความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการลงทุนที่ประสบความสำเร็จ เพราะมีหลักประกันแน่นอนว่า เมื่อลงทุนในประกันชีวิตแล้วจะได้รับเงินคืนในอัตราที่แน่นอน คนที่หารายได้มากก็ต้องถูกเก็บภาษีมากเช่นกัน ถ้านำเงินไปลงทุนได้กำไรมากเท่าไรก็เสียภาษีมากเท่านั้น แต่ประกันชีวิตสร้างทรัพย์สมบัติได้ทันที โดยไม่ต้องมาพะวงเรื่องนี้ ประกันชีวิตจะมีมูลค่าเป็นเงินสะสมขึ้นเรื่อยๆ สามารถเก็บรักษาและทำายที่สุดก็สามารถนำไปใช้หรือแจกจ่ายให้ทายาทเมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิตหรือมีชีวิตอยู่

5. คำนวณมูลค่าของชีวิตมนุษย์

มูลค่าของตัวคนเรา ซึ่งดูจากพลังหรือความสามารถในการหารายได้ ได้สร้างทรัพย์สินทางเศรษฐกิจขึ้นมาพอๆกับทรัพย์สินที่เห็นเป็นตัวตน มีการประมาณกันว่า 9 ใน 10 ส่วนของทรัพย์สินโดยเฉลี่ยเป็นมูลค่าของชีวิตคนเรา ขณะที่ 1 ใน 10 ส่วนเป็นเพียงสิ่งที่เรียกว่าทรัพย์สมบัติเท่านั้น หมายความว่าคุณค่าหรือมูลค่าของชีวิตมนุษย์ต่างหากที่ทำให้ทรัพย์สินเหล่านั้นกลายเป็นสิ่งที่มีค่า

6. เป็นการลงทุนอย่างหนึ่ง

ในปีต้นๆ ของการประกันชีวิต เป็นประโยชน์เพื่อการคุ้มครอง แต่ในปีต่อๆ ไปผลตอบแทนจากการลงทุนจำนวนหนึ่งก็จะกลับคืนสู่ตัวผู้ซื้อ

อีกประการหนึ่ง การลงทุนอื่นมีปัจจัยที่ความเสี่ยง แต่ผลการลงทุนในประกันชีวิตเป็นสิ่งที่ได้รับตามเงื่อนไขและไม่ต้องกังวลถึงภัยของค่าเสื่อมราคาเหมือนทรัพย์สินอื่นๆ

มูลค่าเงินสดของกรมธรรม์ประกันชีวิตเป็นสิ่งแน่นอนและหลักประกันไม่เปลี่ยนแปลงซึ่งหุ้นหรือพันธบัตรไม่สามารถทำได้เช่นนั้น

ผู้เอาประกันสามารถกู้เงินได้ โดยกู้ไม่เกินมูลค่าเงินสดที่มีอยู่ในเวลาใดๆ ก็ได้ตาม ตารางมูลค่าที่มี

สัญญาประกันชีวิตเป็นเสมือนพินัยกรรมที่ผู้ถือกรมธรรม์ได้สร้างไว้และจะตกทอด ไปสู่ผู้รับประโยชน์เมื่อเขาถึงแก่กรรม โดยไม่ต้องมาพิสูจน์ถึงความถูกต้องของพินัยกรรม ไม่ต้อง เสียค่าใช้จ่ายในศาลมีแต่ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์เท่านั้นที่จะรู้จำนวนเงินเมื่อมีการเรียกร้อง สิทธิตามสัญญา

การรับเงินจากการประกันชีวิตต่างจากการรับเงินในกรณีอื่นๆ เพราะเจ้าหนี้ไม่ อาจเรียกร้องเอาเงินจำนวนนี้ได้ เว้นแต่เพียงค่าเบี้ยประกันที่ได้จ่ายจริงเท่านั้น

ประกันชีวิตเป็นรูปแบบการลงทุนเพียงประการเดียวที่รับประกันดอกผลจากการ ลงทุนไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีอายุอยู่ยาวเกินไปหรือสั้นเกินไป ซึ่งการลงทุนอื่นไม่อาจจะรับประกันได้

ประกันชีวิตเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า มั่นคง มูลค่าเจมิเสถียรภาพและไม่ต้องห่วง กังวล รวมทั้งคุณสมบัติที่ดีเลิศของการลงทุนทั้งปวง จึงควรเป็นรากฐานในโครงการลงทุนของทุก คน

7. เป็นทรัพย์สินที่ไม่มีอะไรมาเทียบได้

ประกันชีวิตเป็นทรัพย์สินซึ่งสามารถสะสมมูลค่าตัวเงินสูงขึ้นไปในระหว่างที่เรา ยัง สามารถหารายได้และจะจ่ายให้เราในยามจำเป็น เมื่อถึงแก่กรรมหรือเมื่อวัยปลดเกษียณ

8. เป็นเครื่องมือทางการเงินสำหรับธุรกิจ

ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็กหรือใหญ่ ประกันชีวิตจะช่วยประกันดอกผลจากธุรกิจ ของผู้เอาประกันตกสู่ทายาทของเขา ในกรณีเป็นหุ้นส่วนกัน ประกันชีวิตประกันว่า ครอบครัวของ คนที่ถึงแก่กรรมจะได้รับมูลค่าเป็นจำนวนเงินเต็มเท่ากับหุ้นที่เขามีอยู่ในขณะที่หุ้นส่วนที่อยู่เป็น เจ้าของธุรกิจโดยไม่มีอุปสรรคในการหาเงินมาซื้อหุ้น ประกันชีวิตจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกับการรักษาและสงวนไว้ซึ่งมูลค่าของชีวิต มนุษย์

9. เป็นแผนการทางการเงินที่สมบูรณ์

ประกันชีวิต ถ้าได้จัดการอย่างเพียงพอ คุ้มครองความจำเป็นต่างๆ ได้ครบถ้วน แล้วก็จะกลายเป็นแผนการทางการเงินที่สมบูรณ์ คุ้มค้ำตลอดชีวิต และเท่ากับเป็นการยกระดับ มาตรฐานในชีวิตของคนเราอีกด้วย

10. เป็นวิถีแห่งชีวิต

ในการสำรวจครั้งหนึ่ง ได้มีการถามความเห็น 2 ข้อดังนี้

10.1 อะไรคือความหวังสูงสุดในชีวิต

- 10.1.1 ความมั่นคงทางการเงิน
- 10.1.2 มีความสุขและความมั่นคง
- 10.1.3 ไม่ต้องห่วงกังวลในยามชรา
- 10.1.4 อยากให้ครอบครัวมีความมั่นคง
- 10.1.5 มีอาชีพและสุขภาพแข็งแรง
- 10.1.6 ครอบครัวและเพื่อนฝูงยอมรับนับถือ

10.2 อะไรคือสิ่งที่กลัวที่สุดในชีวิต

- 10.2.1 ความไม่มั่นคงในชีวิต
- 10.2.2 เจ็บป่วยและการว่างงาน
- 10.2.3 ความยากจนและความตาย
- 10.2.4 ต้องพึ่งพาผู้อื่นยามชรา
- 10.2.5 ไม่สามารถนำพาชีวิตตนเองและครอบครัวต่อไปได้

ถ้าเราต้องการจะมีอิสระและความมั่นคงในชีวิต ก็จะต้องลงแรงสร้างขึ้นมาด้วยมือของเราเองเป็นอันดับแรกและการประกันชีวิตนั่นเองที่ได้เสนอหนทางอันมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุมั่นคงทางเศรษฐกิจเช่นที่ว่านั้น ภัยต่อความมั่นคงมี 4 ประการ

1. เจ็บป่วยหนักๆ
2. อุบัติเหตุหนักๆ
3. จากไปก่อนวัยอันสมควร
4. ชราภาพ

มีแต่ประกันชีวิตเท่านั้นที่เสนอวิธีการป้องกันภัยต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น กล่าวได้ว่าความมั่นคงก็คือความภาคภูมิใจและเกียรติภูมิ เพราะเมื่อเบี้ยประกันนับหมื่นล้านหลังไหลสู่ธุรกิจประกันชีวิตนั้นหมายถึงว่า เงินดังกล่าวได้มามีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม มีการสร้างบ้านมีการศึกษาให้เด็กๆ นั่นคือเราช่วยกันสร้างภารกิจที่น่าชื่นชมให้แก่คนส่วนใหญ่ในสังคม

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ประวัติบริษัท

บริษัทฯ ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2494 โดยความร่วมมือของ คุณชิน โสภณพนิช อดีต นายกรัฐมนตรี ฯพณฯ พันตรีควง อภัยวงศ์ และพระยาศรีวิศาลวาจา ภายใต้ชื่อว่า "บริษัท สุขสวัสดิ์ ประกันชีวิต จำกัด"

ปี 2494 10 เมษายน เปลี่ยนชื่อเป็น "บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด" 1 มิถุนายน เริ่มเปิดดำเนินการในชื่อ บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด ณ สำนักงานเลขที่ 732 ถ.เจริญกรุง สายแยกพระนคร มีสัญลักษณ์เป็นรูปช้างในวงกลมรัศมี มีอักษรชื่อบริษัทเป็นภาษาไทย จีน และ อังกฤษ

ปี 2508 บริษัทจำเป็นต้องหยุดงานด้านประกันชีวิตไว้ชั่วคราวและเริ่มดำเนินการด้าน สวัสดิการสงเคราะห์ (ฌาปนกิจ) เพียงอย่างเดียว

ปี 2519 คุณชิน โสภณพนิช ผู้ซื้อมองการณ์ไกลเห็นว่า ถึงเวลาที่จะดำเนินงานด้าน ธุรกิจประกันชีวิตอย่างจริงจัง จึงได้มอบหมายให้ บริษัทที่ปรึกษาสากลธุรกิจ (IFCCA) โดย คุณวัย วรรณะกุล เป็นผู้วางโครงสร้างร่วมกับ Mr.K.V. Claridge F.L.A. ผู้เชี่ยวชาญทางคณิตศาสตร์ ประกันชีวิตของบริษัท Swiss Re Insurance ดำเนินการวางโครงสร้างและจัดระบบองค์กรใหม่

ปี 2520 7 กุมภาพันธ์ บริษัทฯ ได้เริ่มดำเนินงานธุรกิจด้านประกันชีวิต อีกครั้ง

ปี 2522 1 มกราคม บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น "บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด" เพื่อป้องกันความกำกวมกับบริษัทในเครือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และได้ให้การสนับสนุนธุรกิจของบริษัทด้วยดีมาตลอด

ปี 2530 ในเดือนเมษายน บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต ได้ย้ายจาก ถนนเจริญกรุง มาอยู่ที่ อาคารกรุงเทพประกันภัย สีส้ม ในช่วงนี้บริษัทฯ มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว การเติบโตของผลงาน โดยเฉลี่ยแต่ละปีที่ผ่านมา 3 ปีนั้น สูงถึงร้อยละ 90 ทำให้บริษัทเติบโตไปสู่บริษัทระดับกลางของประเทศ

ปี 2533 28 พฤษภาคม บริษัทฯ ย้ายที่ทำการใหม่ ไปยังอาคาร บี.บี.บิลด์ ชั้น 11-12 ถนนอโศก สุขุมวิท 21

ปี 2539 1 มิถุนายน เพื่อรองรับการเจริญเติบโตและให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว บริษัทฯ จึงย้ายที่ทำการมาอยู่ ณ อาคาร 7 ชั้น รอยัลซิตี้อเวนิว ถนนพระรามเก้า

ปี 2540 18 มิถุนายน เพิ่มจดทะเบียนเป็น 1,000 ล้านบาท

ปี 2543 5 ธันวาคมได้รับใบรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002: 1994 จาก International Certifications Ltd., Auckland, New Zealand (ICL) ในการดำเนินการกิจกรรมกรรมประกันชีวิตประเภทสามัญ

ปี 2546 1 ธันวาคม ได้ยกระดับบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จาก International Certifications Ltd., Auckland, New Zealand (ICL) ในการดำเนินการกิจกรรมกรรมประกันชีวิตประเภทสามัญและการบริการลูกค้า ถือเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกที่ได้รับ ISO 9001 ด้านนี้

ปี 2547 ได้รับรางวัลชมเชย "บริษัทประกันชีวิตที่มีการบริหารงานดีเด่น" ประจำปี 2547 จากกรรมการประกันภัย

ปี 2548 เริ่มทำธุรกิจประกันชีวิตผ่านธนาคาร ร่วมกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัล บริษัทประกันชีวิตที่มีการบริหารงานดีเด่น อันดับ 3 ประจำปี 2548 จากกรรมการประกันภัย

ปี 2550 วันที่ 17 ธันวาคม บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด ได้แปรสภาพเป็น บริษัทมหาชน จำกัด ในชื่อ บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เพื่อให้บริษัทมีความโปร่งใสในการบริหารจัดการ ตรวจสอบได้ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

นอกจากนี้บริษัทยังได้ร่วมทุนกับ บริษัท นิปปอนไลฟ์ อินชัวร์รันส์ จำกัด แห่งประเทศญี่ปุ่น และได้รับการสนับสนุนด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัย ตลอดจนการขยายฐานของตลาดบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย บริษัท มีปรัชญาและทัศนคติในการยึดมั่นในจริยธรรมและคุณธรรมรวมถึงบริหารงานแบบมืออาชีพ โดยได้ให้สัตย์ปฏิญาณว่าจะประกอบวิชาชีพเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและสังคม มีหน้าที่ช่วยแนะนำพร้อมทั้งให้บริการที่ดีแก่บุคคลและครอบครัว ในการสร้างเสถียรภาพที่มั่นคงทางรายได้ตามความจำเป็นของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี อีกทั้งเป็นการช่วยพัฒนาตำแหน่งงานและวิชาความรู้ขั้นนักวิชาชีพระดับบริหารชั้นสูง และธุรกิจวิชาชีพนี้ยังเป็นสถาบันการเงินในการระดมเงินออมระยะยาวเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

ผู้ถือหุ้นใหญ่

1. บริษัท นิปปอน ไลฟ์ อินชัวร์รันส์ จำกัด
2. บริษัท วัฒนโสภณพนิช จำกัด
3. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
4. นายชาติรี โสภณพนิช

ภารกิจของบริษัท

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นบริษัทประกันชีวิต และสถาบันการเงินชั้นนำที่มุ่งเน้นความมั่นคงและมีความเป็นเลิศในการบริการ โดยมีระบบการจัดจำหน่ายและระบบการจัดการที่มีคุณภาพ และยึดมั่นในจรรยาบรรณ

การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม

ความหมายของการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม

ความจำเป็นในการฝึกอบรมจะเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรขาดความรู้ ทักษะหรือทัศนคติในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ได้ตามเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด นอกจากนี้ได้มีบุคคลต่างๆ ให้ความหมายของความจำเป็นในการฝึกอบรมไว้ดังนี้

ความจำเป็นในการฝึกอบรมก็คือ ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ทัศนคติ (Attitude) ของเจ้าหน้าที่พนักงาน ทำให้ความรู้สึกลึกต่อการทำงานที่ไม่ดี ซึ่งปัญหานี้จะมีอยู่ในทุกระดับของคนทำงาน และมักเป็นปัญหาพื้นฐานของความจำเป็นในการฝึกอบรมของงาน ในการรวบรวมข้อมูลความจำเป็นของการฝึกอบรม ต้องพิจารณาว่าจะเน้นส่วนใดมากน้อยเท่าใด ก่อน-หลัง และอย่างไรด้วย (วิจิตร อวระกุล 2537: 39)

การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง การค้นหาสภาพการณ์หรือปัญหาเกี่ยวกับบุคคลในองค์กร ซึ่งสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายได้ดี (สมคิด บางโพ 2542: 40)

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม

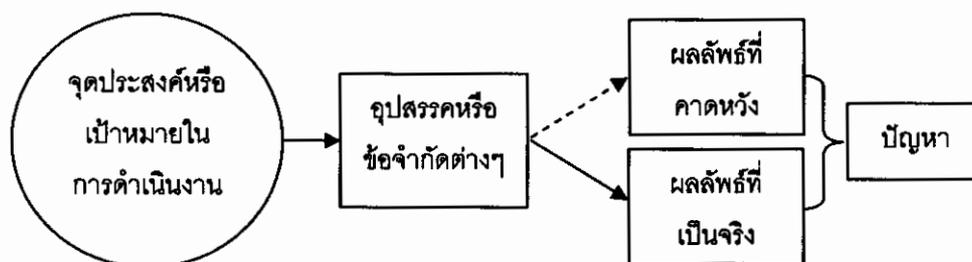
มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งแต่ละท่านก็ให้ความหมายในแต่ละแนวทางที่แตกต่างกันออกไป ไว้ดังนี้

ผิน ปานขาว (2545:17) ให้นิยามของความจำเป็นในการฝึกอบรมว่า เป็นปัญหาความเบี่ยงเบนในพฤติกรรมการทำงาน อุปสรรค หรือข้อขัดข้องใดๆ ที่เกิดขึ้น อันเป็นผลมาจากบุคลากรนั้นบกพร่องในเรื่องความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ หรือทัศนคติ และสามารถที่จะแก้ไขได้ด้วยการให้การฝึกอบรมแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเป็นสาเหตุของปัญหานั้น

โรสลินด์ เจริญวงศ์ (2542:34) กล่าวว่าความจำเป็นในการฝึกอบรมหมายถึง การค้นหาสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับบุคคลในองค์กรที่สามารถดำเนินการได้ด้วยการฝึกอบรม เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการไปถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ได้

โดยสรุปการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง การค้นหาว่าในองค์กรหรือบุคลากรในองค์กร มีสภาพปัญหา หรือข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานซึ่งทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างเต็มที่ อะไรบ้าง ซึ่งปัญหาหรือข้อบกพร่องดังกล่าวสามารถแก้ไขปรับปรุงหรือพัฒนาให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้นได้ด้วยการฝึกอบรมแบบใด

เมื่อการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมก็ คือ การค้นหาปัญหา ผู้รับผิดชอบดำเนินการจึงควรเข้าใจ ความหมายของคำว่า "ปัญหา" ก่อนว่า ปัญหา คือสิ่งใดก็ตามที่เบี่ยงเบนไปจากสิ่งที่พึงประสงค์ เนื่องจากโดยปกติแล้ว ในการดำเนินงานใดๆ ก็ตาม ควรกำหนดจุดประสงค์หรือตั้งเป้าหมายไว้ก่อน แล้วจึงหาทางดำเนินการ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์นั้นๆ แต่การดำเนินงานอาจประสบกับอุปสรรค หรือมีข้อขัดข้องต่างๆ ทำให้ผลของการดำเนินงาน ไม่ตรงกับจุดประสงค์ตั้งไว้นั้นหมายถึง มีปัญหาเกิดขึ้น ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 การเกิดขึ้นของปัญหา

ที่มา : ชาญ สวัสดิ์สาส์,อ้างถึงใน วันวิสาข์ สุวิกรม, การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของนักวิชาการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (กรุงเทพฯ: ม.ป.ท., 2546), 31.

แนวทางการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม

สำหรับแนวทางการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมจะเป็นขั้นตอนที่กระทำต่อเนื่องมาจากการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการเสนอแนะแนวทางไว้ดังนี้

จกกลณี ชูติมาเทวินทร์ (2542: 50-56) เสนอแนวทางในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมไว้ 3 แนวทางคือ

1. แนวทางวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมจากสูตรสมการ เอ็มไอดี (M-I-D) เป็นแนวทางที่ใช้ในสถาบันการฝึกอบรมใหญ่ๆ เช่น สถาบันฝึกอบรมประเทศสิงคโปร์โดย

M (Mastery) คือ ความเป็นเลิศของพฤติกรรมและความสามารถต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ว่าในแต่ละวิชาชีพนั้นมีมาตรฐานความเป็นเลิศในเรื่องอะไรบ้าง

I (Inventory) คือ คุณสมบัติและลักษณะส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงานสามารถเพิ่มเติมได้จากการฝึกอบรม

D (Deficiency) คือ ลักษณะด้อยของบุคคลที่ต้องถูกพัฒนาซึ่งการพัฒนานั้นสามารถใช้การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือในการพัฒนา

2. แนวทางการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมโดยใช้หลักการการมีส่วนร่วมมีขั้นตอนดังนี้

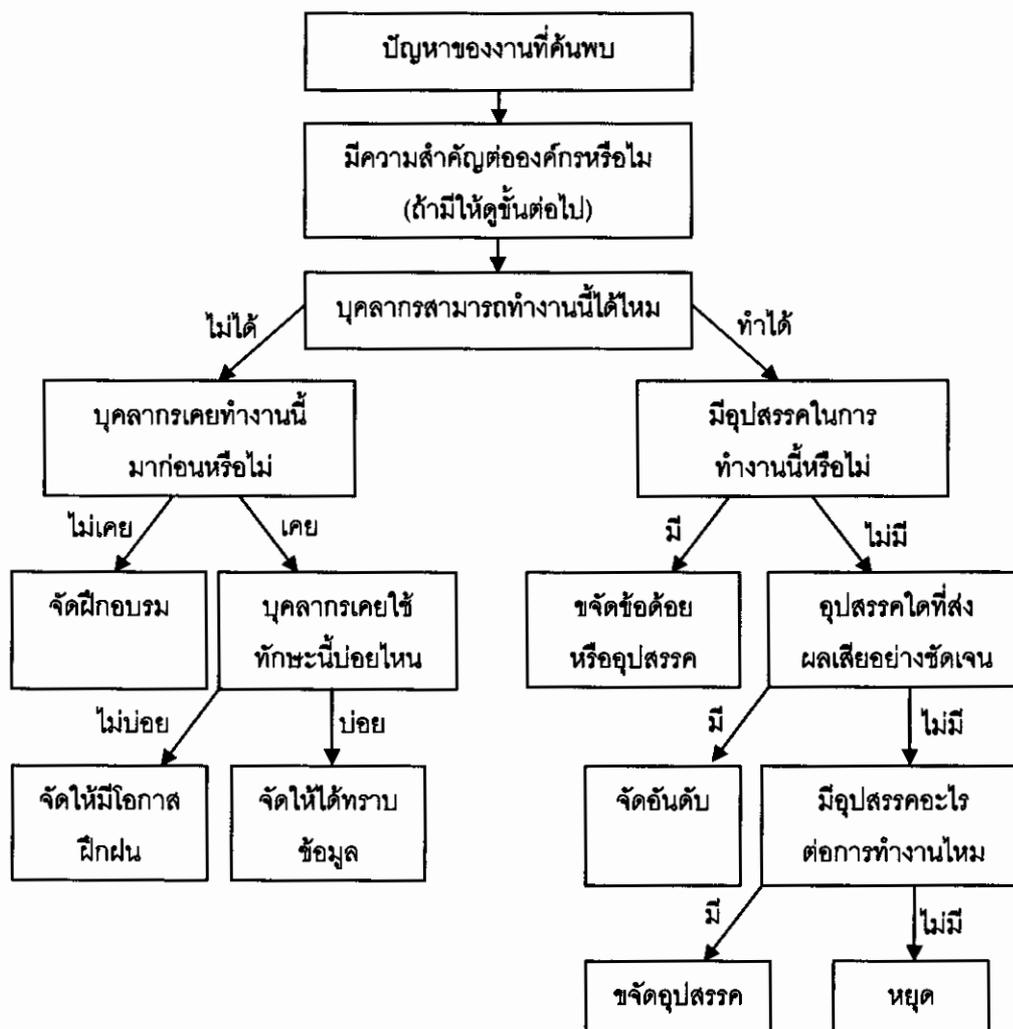
ขั้นที่ 1 พิจารณาความจำเป็นของปัญหาภาพรวม สาเหตุและลำดับความสำคัญของปัญหา

ขั้นที่ 2 พิจารณาปัจจัยว่ามีสิ่งใดเข้ามาเกี่ยวข้องก่อนเกิดปัญหา

ขั้นที่ 3 ระบุสาเหตุของปัญหาที่เป็นไปได้มากที่สุดพร้อมกับทำการจัดลำดับความสำคัญและให้น้ำหนักของสาเหตุแต่ละสาเหตุว่าสาเหตุใดมีความสำคัญมากที่สุด

ขั้นที่ 4 ทบทวนการฝึกอบรมที่จะจัดขึ้นว่ามีส่วนช่วยแก้ไขปัญหาก็ถูกต้องมากน้อยแค่ไหนและแก้ปัญหาก็ได้บ้าง

3. แนวทางการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมโดยใช้แผนการตัดสินใจ ซึ่งเป็นแผนภูมิที่จกกลนี ชูติมาเทวินทร์ ดัดแปลงมาจาก Mager และ Pipe (1984) แผนภูมิดังกล่าวเป็นการใช้ “แผนการตัดสินใจ” มาช่วยพิจารณาว่าอะไรคือปัญหาในการทำงานและอะไรคือความแตกต่างระหว่าง “สิ่งที่เป็นอยู่” และ “สิ่งที่อยากเป็น” โดยเริ่มต้นจากยอดบนสุดของ “แผนการตัดสินใจ” ทั้งนี้เหมาะกับองค์กรที่บุคลากรขาดทัศนคติ ทักษะที่ดีในการปฏิบัติงานซึ่งเมื่อพบว่าปัญหาที่พบมีความสำคัญถึงขนาดที่มีแล้วองค์กรจะเสียหายหากไม่ได้รับการแก้ไขด้วยการฝึกอบรมแนวทางการวิเคราะห์แบบนี้จะจำเป็นมาก ดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 แนวทางการตัดสินใจ

ที่มา : จงกลณี ชุตินาเทวินทร์, อ่างถึงโน วันวิสาข์ สุวิกรม, การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของนักวิชาการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (กรุงเทพฯ: ม.ป.ท., 2546), 36.

จากแผนภูมิที่ 3 จะเห็นว่าการใช้แนวทางการตัดสินใจนั้นการฝึกอบรมอาจไม่ใช่แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ค้นพบได้เสมอไปเพราะบางครั้งปัญหาที่เกิดขึ้นอาจแก้ไขได้ด้วยการให้เวลาฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดความชำนาญ หรือในบางกรณี อาจแก้ไขได้ด้วยการให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยไม่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมแต่อย่างใด

แนวคิดของโรสลินด์ เจริญวงศ์ (2542: 5) มีแนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมว่ามีขั้นตอนไว้ดังนี้

1. ค้นหาข้อเท็จจริงและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่างๆ ให้ได้มากที่สุด

2. นำข้อเท็จจริงที่ค้นพบมาวิเคราะห์ดูว่าอะไรเป็นปัญหาและต้องการการแก้ไขและสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม

แนวคิดของदनัย เทียนพุดม ให้แนวทางการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมไว้ในเอกสารองค์การแห่งการเรียนรู้ 3 แนวทาง (2540: 25) คือ

1. การวิเคราะห์จากสภาพปัญหาว่าเป็นปัญหาขัดข้อง ปัญหาเชิงป้องกัน หรือปัญหาเชิงพัฒนา

2. การวิเคราะห์จากลักษณะงาน ทำให้ทราบว่างานมีอะไรบ้างและเกี่ยวข้องกับอะไร ต้องใช้ความรู้อะไรบ้างทักษะที่จำเป็นเพื่อนำมาใช้อบรมบุคลากรในการทำงาน

3. การวิเคราะห์จากโครงสร้างขององค์กรตั้งแต่ระดับผู้ได้บังคับบัญชาไปจนถึงระดับบริหารเพื่อให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ในการทำงาน

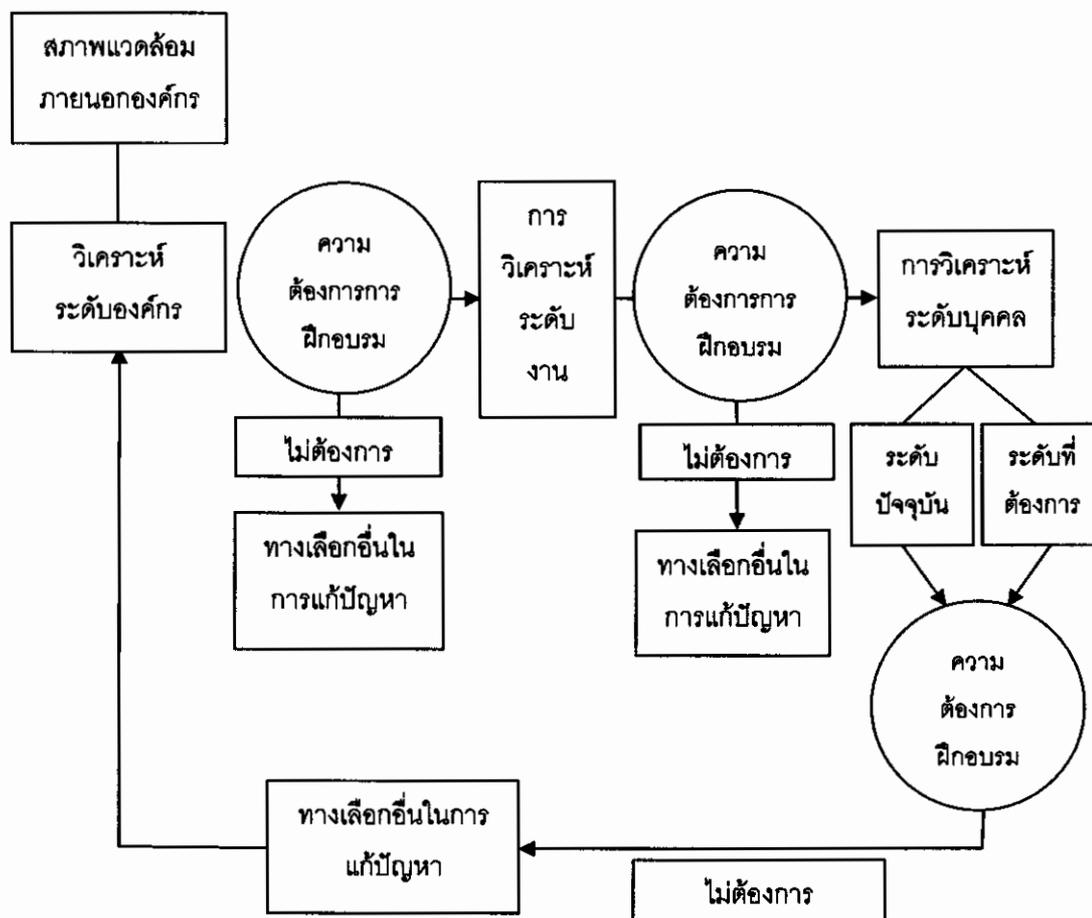
แนวคิดของแมค กราว ฮิลล์ (Mc Graw-Hill 1995, อ้างถึงในบริษัทไทย แอร์ พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิส จำกัด, ฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2546: 14-28) แบ่งระดับของการฝึกอบรมออกเป็น 3 ระดับกล่าวคือ

1. ระดับองค์กร (Organization Analysis) เป็นระดับที่มุ่งศึกษาความต้องการขององค์กรว่าองค์กรใดต้องการการฝึกอบรม

2. ระดับงาน (Operation Analysis) เป็นระดับที่ศึกษาถึงงานที่องค์กรมีอยู่ว่าเป็นอย่างไรเพื่อนำมากำหนดเนื้อหาของการฝึกอบรม

3. ระดับบุคคล (Individual Analysis) เป็นระดับที่ศึกษาตัวบุคลากรในองค์กรว่าต้องการทักษะความรู้และความชำนาญในเรื่องใดเพิ่มเติมเพื่อนำมากำหนดเรื่องที่จะอบรมเพื่อนำมาใช้ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของ Mc Graw-Hill สามารถนำมาเขียนแสดงเป็นแผนภูมิความสัมพันธ์ได้ตาม แผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 รูปแบบการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมของ Mc Graw-Hill

ที่มา : ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล, การบริหารงานฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เอกสาร
ชุดที่ 28 (กรุงเทพฯ: บริษัทไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเสส จำกัด, 2546), ไม่ปรากฏเลขหน้า.

ประโยชน์ของการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม

เมื่อเราสามารถหาความจำเป็นในการอบรม หรือรับรู้ว่าควรจัดอบรมแล้วเราจะได้ประโยชน์อะไรบ้าง คำตอบคือ

1. ทำให้ทราบสาเหตุของปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร
2. ช่วยให้ทราบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานในขณะนั้น
3. ช่วยให้ทราบความต้องการของบุคลากรในองค์กร

4. ช่วยให้ทราบทิศทางการทำงานของเราโดยรวมให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

5. ช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆอันจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

กระบวนการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม

การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนแรกของการจัดการฝึกอบรม ประกอบด้วยกิจกรรมหลายขั้นตอน ได้มีนักวิชาการและนักฝึกอบรมหลายท่านได้กล่าวถึงขั้นตอนต่างๆของหาความต้องการจำเป็นไว้ เช่น

วัตสัน (Watson 1988) ได้เสนอขั้นตอนไว้รวม 6 ขั้นตอน คือ

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่องานในตำแหน่งที่บุคลากรปฏิบัติข้อมูลที่ศึกษาประกอบด้วย

1.1 คุณลักษณะขององค์กรหรือหน่วยงานที่บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อยู่ เช่น ขนาดขององค์กร นโยบาย แผนพัฒนาหรือเทคโนโลยีที่องค์กรจะนำมาใช้

1.2 คุณลักษณะของบุคลากรในองค์กรโดยส่วนรวม เช่น คุณภาพการปฏิบัติงาน พฤติกรรมที่ส่งผลดีต่อองค์กร

1.3 ทักษะของฝ่ายบริหาร

1.4 ความต้องการของบุคลากร

2. ศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานตามตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากร ข้อมูลที่ศึกษาประกอบด้วย

2.1 ระดับของตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งบ่งชี้ถึงระดับความรู้ทักษะ หรือทัศนคติที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2.2 บทบาทตามตำแหน่งหน้าที่

2.3 ความรู้ ทักษะ ความเข้าใจ หรือทัศนคติเฉพาะด้านที่บุคลากรที่ตำแหน่งนั้นๆ จำเป็นต้องมี

3. คาดหมายการเปลี่ยนแปลงที่มีสาเหตุจากงานในตำแหน่งนั้นๆ เป็นการพิจารณาว่าบุคลากรต้องการอะไร ด้านใด มากน้อย เพียงไร

4. พิจารณาความรู้ทักษะหรือทัศนคติที่จำเป็นต้องฝึกอบรม

5. ตัดสินใจว่าต้องมีการฝึกอบรม

6. พิจารณาความแตกต่างของคุณสมบัติในตำแหน่งที่องค์กรคาดหวังกับคุณสมบัติของบุคลากรที่มีอยู่ และวัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องฝึกอบรม

แรค (Rac 1976) ได้ให้ความสำคัญกับความจำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากกว่าความต้องการของผู้บริหาร เขาได้เสนอขั้นตอนการหาความจำเป็นไว้ 4 ขั้นตอนคือ

1. การเสนอสิ่งที่คิดว่าเป็นปัญหา ปัญหาในที่นี้จะหมายถึง ปัญหาที่เกิดจากการที่บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ของหน่วยงานอันสืบเนื่องมาจากการขาดความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติ

2. การยอมให้มีการฝึกอบรม เป็นการพิจารณาว่าถ้าจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากรแล้ว บุคลากรจะสามารถนำความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติไปใช้ในการปฏิบัติได้จริงหรือไม่ จัดแล้วจะคุ้มกับค่าใช้จ่ายและเวลาที่เสียไปหรือไม่ และหากพิจารณาแล้วเห็นว่าต้องแก้ปัญหาด้วยวิธีอื่นที่ไม่ใช่การฝึกอบรม จะแก้ปัญหาอย่างไร

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการกำหนดว่าบุคลากรต้องการความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติเรื่องอะไรและระดับใด

4. การยืนยันถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม เป็นการสรุปว่าการฝึกอบรมจะ ช่วยแก้ปัญหา และจะต้องจัดฝึกอบรมเรื่องใดมีขั้นตอนการจัดอย่างไรบ้าง และต้องใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องอะไรบ้าง

ดังนั้นขั้นตอนของการหาความจำเป็นในการจัดฝึกอบรม อาจจะมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึง ภาวะหน้าที่ แผนงาน แนวนโยบาย และเป้าหมายการทำงานอันจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น

2. ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบัน เพื่อดูว่างานที่ทำมีคุณภาพและ ปริมาณเป็นอย่างไร ปัจจัยทางด้านทรัพยากรโดยเฉพาะทรัพยากรกำลังคนมีสภาพเป็นอย่างไร

3. วิเคราะห์ข้อเท็จจริงซึ่งรวบรวมได้จากขั้นที่ 1 และ 2 ว่ามีปัญหาและอุปสรรค อะไรบ้างที่ทำให้หรือจะทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนด

4. ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ที่พบว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคใดจำเป็นต้องแก้ไขด้วย การฝึกอบรมแก่ผู้ทำงานกลุ่มใด ระดับใด ก็จะได้ความจำเป็นที่ต้องดำเนินการ

5. ศึกษาและวิเคราะห์ต่อไปว่า บุคคลที่จำเป็นต้องฝึกอบรมดังกล่าวต้องฝึกอบรมเพื่อ ปรับปรุงความรู้ ทักษะ หรือทำที่ทัศนคติอย่างไร มากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางการ จัดการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมต่อไป

ความรู้เกี่ยวกับการฝึกอบรม

ความหมายการฝึกอบรม

การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการจัดการเพื่อให้นักบุคคลได้เกิดการเรียนรู้และมีทักษะเพื่อความมุ่งหมายเฉพาะอย่าง จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม เป็นกิจกรรมที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพื่อให้องค์การเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ความสำคัญของการฝึกอบรม ได้แก่ (ปริยาพร 2547: 210-211)

1. ลดเวลาในการเรียนรู้ เพื่อปฏิบัติงานได้ถูกต้อง การฝึกอบรมที่ถูกต้องจะเพิ่มผลผลิตให้กับองค์การ
2. เพื่อการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น การฝึกอบรมไม่เพียงแต่เป็นความจำเป็นสำหรับพนักงานใหม่เท่านั้น แต่เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ สำหรับพนักงานที่ทำงานอยู่เพื่อให้การทำงานดีขึ้น
3. เพื่อสร้างเจตคติที่ดีต่อการทำงานให้เกิดความผูกพัน และภักดีต่อองค์การด้วย
4. เพื่อเป็นการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ลดอุบัติเหตุ การขาดงาน การลาออกจากงานของพนักงาน
5. เพื่อการวางแผนกำลังคน เป็นการจัดวางบุคคลเพื่อเป็นไปตามความต้องการขององค์การ การฝึกอบรมให้เกิดความรับผิดชอบมีคุณภาพรวมทั้งขวัญและกำลังใจในการทำงาน
6. เพื่อเป็นประโยชน์กับพนักงาน พนักงานต้องการทักษะความรู้ใหม่ๆ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

สมชาติ (2539) การฝึกอบรม คือ กระบวนการในการเรียน การสอน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะ และแลกเปลี่ยนทัศนคติตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียนหรือในสถานที่ทำงานก็ได้

นอกจากความหมายของการฝึกอบรมดังกล่าวข้างต้นยังมีคำที่มีความหมายใกล้เคียงกับการฝึกอบรม ดังนี้

การบรรยาย (Lecture) เป็นวิธีการฝึกอบรมวิธีหนึ่ง เช่น การสอน แสดง ชี้แจง อธิบาย โดยการไขความให้ละเอียดซึ่งจะช่วยให้ผู้ฟังมีความรู้และความเข้าใจในเรื่องหรือเนื้อหาที่ผู้บรรยายพูดเพื่อสื่อความ

การประชุม (Conference) เป็นการชุมนุมกัน ร่วมกันหรือร่วมกันปรึกษาหารือกันในเรื่องที่กำหนดไว้

อภิปราย (Panel discussion) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่เป็นการพูดเพื่อแสดงความคิดเห็น เพื่อเสนอความคิดหรือปรึกษาหารือในเรื่องราวที่กำหนดไว้ เป็นการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันให้ผู้ฟัง ในสถานที่ต่างๆ โดยมีการอภิปรายเป็นคณะ

ปาฐกถา (Symposium) เป็นการเสนอเรื่องราวจากถ้อยคำที่ผู้พูดแสดงต่อที่ชุมนุมชน

การปฐมนิเทศ (Orientation) จัดฝึกอบรมเพื่อเป็นการแนะนำพนักงานใหม่ให้รู้จักองค์กร รู้จักงานที่ต้องทำ รู้จักเพื่อร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ถือเป็นคำแนะนำครั้งแรกเพื่อให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้รวดเร็วขึ้น

เทศนา มักใช้เรียกว่า เทศน์ แปลว่าการแสดงธรรมเพื่อสั่งสอนในทางศาสนา ซึ่งมักจะ เป็นคำสอนหรือสั่งสอนของผู้ปฏิบัติธรรม

เสวนา คำว่าเสวนามาจากคำบาลีว่า "เสวนะ" ที่แปลว่า การดม การกิน การบริโภค ซึ่งหน่วยงานฝึกอบรมบางแห่งใช้คำว่า "เสวนา" แทนคำว่า "สัมมนา" ซึ่งเข้าใจว่าคงเป็นการประชุม ทางวิชาการที่หวังจะให้ผู้เข้าร่วมได้พบปะกัน คบค้ากัน ทานอาหารร่วมกันและได้วิชาการกลับไป เหมือนฝรั่งใช้คำว่า "Dinner Talk" ซึ่งเป็นการทานอาหารค่ำและฟังวิชาการในเวลาเดียวกัน

สัมมนา (Seminar) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่เป็นการชุมนุม อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยผู้เข้าร่วมสัมมนาจะร่วมกันค้นคว้า ถกเถียง แสดงความคิดเห็นภายใต้การควบคุมของ ครูหรือวิทยากร

ดังนั้น การจัดฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาให้บุคคลได้เกิดความรู้ ทักษะ ทศนคติ อันนำไปเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นทั้งในการเรียน และการทำงาน

แนวคิดการฝึกอบรม

1. แนวคิดของเซลเลอร์

เซลเลอร์ (Seiler) ได้นำการวิเคราะห์ระบบมาใช้ในการฝึกอบรม กล่าวถึงปัจจัยนำเข้า การปรับเปลี่ยนและผลผลิตนั้น คือ ระบบขององค์การจะประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) มีปัจจัยหลักอยู่ 4 ปัจจัยคือ โครงสร้างสังคมขององค์กร หมายถึง ค่านิยม ปทัสถานขององค์การ วิธีการทำงานขององค์การ บุคลากรในองค์การ หมายถึง สมาชิกที่เป็นทรัพยากรและปัจจัยสุดท้ายคือองค์การเป็นที่รวมของโครงสร้างสังคม บุคลากร เทคนิค สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

1.2 การปรับเปลี่ยน (Transforming system) หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่จัดในการฝึกอบรม การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคลากร รวมทั้งความเข้าใจในความรู้ทักษะต่างๆ

1.3 ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลที่ได้ ความพึงพอใจ ตลอดจนการได้รับการพัฒนาในด้านความรู้ทักษะต่างๆ

แนวคิดของเซลล์อร์ต้องการจัดการฝึกอบรมในรูปของระบบเพื่อให้สอดคล้องกัน ทุกระบบมีการประสานสัมพันธ์กัน

2. แนวคิดของปาร์คเกอร์

ปาร์คเกอร์ (Parker) เสนอความคิดในการฝึกอบรม ในรูปของกระบวนการ โดยมีกระบวนการดังนี้

2.1 พิจารณาความจำเป็นในการฝึกอบรม

2.2 จัดทำจุดมุ่งหมายในการฝึกอบรม

2.3 สร้างหลักสูตรการฝึกอบรม

2.4 ออกแบบคัดเลือกวิธีการฝึกอบรม

2.5 วางแผนทางการประเมินผล

2.6 จัดการวัดผล

2.7 ดำเนินการฝึกอบรม

3. แนวคิดของอัลส์แชก

อัลส์แชก (Ulchak) ได้เสนอลักษณะการฝึกอบรมเป็น 2 ลักษณะดังนี้

3.1 วงจรการฝึกอบรมมีขั้นตอนดังนี้

3.1.1 ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม เช่น ผลผลิตตกต่ำ พนักงานลาออก งานบกพร่อง

3.1.2 การตัดสินใจ ผู้บริหารร่วมกับพนักงานตัดสินใจว่าจัดการแก้ปัญหาโดยการฝึกอบรม โดยการศึกษาข้อมูลต่างๆ

3.1.3 การประเมินก่อนดำเนินการฝึกอบรม เป็นการวางแผนการดำเนินงาน โดยการวางแผนบุคลากรการเงินงบประมาณ

3.1.4 การประเมินผลเพื่อการดำเนินงาน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ เพื่อการตัดสินใจดำเนินงาน

3.2 องค์ประกอบของการฝึกอบรมเป็นการเสนอแนวคิด การฝึกอบรมที่เป็นระบบ โดยมีรายละเอียดครบถ้วน ได้แก่ บทบาทหน้าที่ของผู้มีส่วนร่วมการฝึกอบรม เครื่องมือ เทคนิค วิธีการ งบประมาณ ตลอดจนผลที่ได้จากการฝึกอบรม

เป้าหมายของการฝึกอบรม

1. Achieve คือ ให้ได้รับ ให้บรรลุ ให้มีความสำเร็จในแง่ตัวบุคคล
2. Active คือ ให้มีความคล่องแคล่ว แข็งขัน รวดเร็ว กระตือรือร้น
3. Adapt คือ ให้สามารถนำไปปรับ ประยุกต์ ให้เหมาะสมกับหน้าที่ของตน
4. Advance คือ ให้ได้รับความก้าวหน้า ความก้าวหน้า
5. Apply คือ ให้นำไปใช้ประโยชน์ได้ ให้มีความขยันหมั่นเพียร

รูปแบบการฝึกอบรม

โครงสร้างของโครงการฝึกอบรมประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ชื่อโครงการและหลักสูตรฝึกอบรม

การกำหนดชื่อโครงการจะต้องเหมาะสม ชัดเจน กระชับ สามารถรู้ได้ในเบื้องต้นว่าจะฝึกอบรมอะไร หรือฝึกอบรมใคร การกำหนดชื่อโครงการอาจกำหนดตาม กลุ่มผู้เข้ารับการอบรม ชื่อวิชาหรือเนื้อหาหลัก หัวข้อและกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม

เทคนิคการกำหนดหลักสูตรหรือหัวข้ออบรม

- 1.1 ไม่คลุมเครือ ชัดเจน เด่นชัด
- 1.2 น่าสนใจ ไม่ต้องตีความในหัวข้อนั้นๆ
- 1.3 ใช้คำหรือภาษาในแง่บวกหรือสร้างสรรค์
- 1.4 ไม่ใช่ภาษาทางวิชาการมากนัก
- 1.5 ประหยัดการใช้ข้อความ หรือคำในหลักสูตรนั้นๆ
- 1.6 จัดลำดับคุณวุฒิ วิทยวุฒิ ความเหมาะสมของวิทยากร

2. หลักการและเหตุผล

แสดงถึงปัญหาและความจำเป็น ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม ผู้เขียนต้องหาเหตุผล หลักการ และทฤษฎีต่างๆ มาสนับสนุนโครงการ เพื่อให้ผู้พิจารณาเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของโครงการฝึกอบรม เพื่อจะได้ให้ความสนับสนุน เป็นการระบุเหตุผลที่จะต้องทำการอบรมว่าควรจะต้องประกอบด้วยสาระสำคัญดังนี้

- 2.1 หลักการที่ควรจะเป็นหรือปฏิบัติ
- 2.2 สถานการณ์ หรือตามปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น
- 2.3 ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น
- 2.4 สรุป หาทางแก้ไขด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรม

ในการเขียนหลักการและเหตุผล ควรใช้ภาษาที่สั้น กระชับ ชัดเจน และมีลักษณะเด่น ที่เห็นและอ่านเข้าใจง่าย

3. วัตถุประสงค์

จะต้องระบุถึงความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้ การเขียนวัตถุประสงค์ที่ดีจะต้องมีลักษณะดังนี้

3.1 มีความสอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรม

3.2 มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นที่เข้าใจตรงกันทุกฝ่าย ทั้งวิทยากร ผู้เข้ารับการอบรม และผู้ประเมิน มีความเป็นไปได้ สามารถจัดและประเมินผลได้

การระบุพฤติกรรมที่ต้องการให้เปลี่ยนแปลงได้ชัดเจน และเจาะจงมากที่สุด ควรระบุเงื่อนไขในการกระทำพฤติกรรมนั้น เหนือมาตรฐานที่ตั้งไว้ ตลอดจนระยะเวลา สิ่งที่จะให้ผู้เรียนกระทำได้ ควรเขียนในรูปพฤติกรรมที่สามารถวัดผลได้และเป็นรูปธรรม

4. หลักสูตรการฝึกอบรมและรายละเอียดหลักสูตร

จะต้องระบุเรื่องต่อไปนี้

4.1 วิชาที่จะทำการฝึกอบรม โดยแบ่งออกเป็นหมวดๆ

4.2 วัตถุประสงค์ของหัวข้อเรื่อง ขอบเขตเนื้อหา หรือประเด็นสำคัญ

4.3 เทคนิคหรือวิธีการอบรม

4.4 ระยะเวลาในการฝึกอบรมของแต่ละหัวข้อเรื่อง และแต่ละหมวด

4.5 กำหนดการฝึกอบรมประกอบด้วยเวลา วัน ชื่อวิทยากรของแต่ละหัวข้อเรื่อง

ทุกวิชา

การกำหนดหัวข้อเรื่องที่จะทำการฝึกอบรม เป็นการกำหนดว่าจะให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้ทักษะและทัศนคติในเรื่องใดบ้าง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และช่วยแก้ปัญหาที่จำเป็นในการฝึกอบรมครั้งนั้น ในการกำหนดหัวข้อเรื่องจะต้องกำหนดให้ชัดเจน เฉพาะเจาะจงว่าจะศึกษาเรื่องใด ไม่ควรกำหนดกว้างเกินไป เมื่อกำหนดหัวข้อเรื่องต่างๆ แล้วก็นำมาจัดหมวดหมู่เข้ากันด้วย วิชาใดควรอยู่หมวดใด ซึ่งจะทำให้เห็นได้ชัดเจนว่า การอบรมนั้นเน้นหนักและให้ความสำคัญเรื่องใด

5. การกำหนดขอบเขตเนื้อหา วัตถุประสงค์ เวลา และวิธีการฝึกอบรม

เป็นการกำหนดว่าในวิชานั้นๆ จะให้ผู้เรียนเรียนรู้ในเรื่องอะไรบ้าง ระบุถึงขอบเขตเนื้อหาโครงร่างของเรื่องที่จะอบรม เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกันของทุกฝ่ายช่วยให้วิทยากรบรรยายได้ตรงประเด็น ไม่ซ้ำซ้อนกัน

การกำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อเรื่อง จะต้องพิจารณาว่าในหัวข้อนั้นต้องการจะให้เรียนรู้ในเรื่องใด ระดับใด ควรจะเขียนเป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมให้ชัดเจน

การกำหนดเทคนิคการฝึกอบรม หมายถึง กำหนดวิธีการที่จะให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะและทัศนคติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เทคนิคการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้

เทคนิคหรือวิธีการฝึกอบรม

1. การบรรยาย (Lecture)
2. การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion)
3. การอภิปรายถกเถียง (Buzz Group)
4. การระดมสมอง (Brain Storming)
5. การแสดงบทบาทสมมติ (Role-Playing)
6. การศึกษากรณีศึกษา (Case Study)
7. การสาธิต (Demonstration)
8. การสัมภาษณ์ (Interview)
9. การอภิปรายหมู่ (Panel Discussion)
10. การบรรยายหมู่ (Symposium)
11. การสัมมนา (Seminar)
12. การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)

การเลือกเทคนิคในการฝึกอบรมจะต้องพิจารณาส่งต่อไปนี้

1. ผู้เข้ารับการอบรม การเลือกเทคนิคการฝึกอบรมต้องคำนึงถึงพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ จำนวนคน ความแตกต่างของบุคคลในแต่ละกลุ่ม

2. วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์ของหัวข้อเรื่องที่แตกต่างกัน ต้องใช้เทคนิคที่แตกต่างกันบ้าง เช่น เน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถบอกความแตกต่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ จะต้องใช้ทั้งบรรยายและอภิปราย แต่ถ้าต้องการให้เกิดทักษะการจัดทำโครงการ จะต้องใช้การฝึกปฏิบัติ เป็นต้น

3. ข้อจำกัดของแต่ละเทคนิค เทคนิคการฝึกอบรมแต่ละชนิดมีข้อดีข้อเสียต่างกัน

4. วิทยาการ การเลือกเทคนิคการฝึกอบรมต้องหารือร่วมกัน โดยวิทยาการต้องถนัดในการใช้เทคนิคนั้นด้วย มิฉะนั้นจะไม่ได้ผลเท่าที่ควร

สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการจัดอบรม

1. หากเป็นการสัมมนาทางวิชาการล้วนๆ ควรใช้เวลาพักทุกๆ 90 นาที
2. การอบรมที่ดีควรมีสื่อการสอนที่สมบูรณ์
3. เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศในการอบรม ควรมีเกมหรือกิจกรรมกลุ่มสอดแทรกบ้าง
4. หากมีโอกาส การสอนที่ดีควรเป็นการสอนที่ใช้วิธีการสื่อสารสองทางควบคู่ไปด้วย จะยิ่งเพิ่มการติดตามจากผู้เข้ารับการอบรมอีกด้วย
5. ผู้นำควรมีอารมณ์ที่ร่าเริง หรือมีอารมณ์ขัน ไม่ตึงเครียด บุคลิกดีไม่เดินไปเดินมา หรือท่าทางหลุกหลิก ทำให้ผู้ฟังรำคาญ
6. การถ่ายทอดที่ดีมิได้หมายความว่าทำให้ผู้ฟังเกิดแต่อารมณ์ขัน หัวเราะ ขบขัน แล้วก็กลับไปโดยมิได้มีเนื้อหาสาระสำคัญในการเพิ่มปัญญาและพัฒนาผู้ฟังเลย
7. ไม่ควรใช้จุดอ่อนของสมาชิกคนใดคนหนึ่งยกขึ้นมาเพื่อสร้างอารมณ์ขันของสมาชิก ควรเสริมหรือยกปมเด่นจากคนอื่นขึ้นมาแทน
8. ทำอย่างไรก็ได้ให้ผู้ฟัง ฟังสบาย ตั้งใจติดตาม และยินดีในการร่วมกิจกรรม ซึ่งต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของผู้ถ่ายทอดที่ดี

6. คุณสมบัติและจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

เพื่อเป็นข้อบังคับว่าผู้ที่เข้ารับการอบรมจะต้องมีประสบการณ์ใดเป็นบุคคลระดับไหน อาชีพอะไร จะต้องผ่านการอบรมอะไรมาก่อน จึงจะทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ดี ส่วนจำนวนของผู้เข้ารับการอบรมต้องสอดคล้องกับความจำเป็นว่ากลุ่มเป้าหมายมีจำนวนเท่าใด งบประมาณ อุปกรณ์การฝึกอบรม ตลอดจนเทคนิคการฝึกอบรมบางอย่างก็จำกัดจำนวนผู้เข้ารับการอบรม

7. กำหนดเวลาฝึกอบรมและสถานที่อบรม

การกำหนดวันเวลาขึ้นอยู่กับความจำเป็นและความเหมาะสมต่างๆ ในแง่ของการดำเนินโครงการและผู้เข้ารับการอบรม ช่วงเวลาไม่ควรจะตรงกับช่วงที่ผู้เข้ารับการมีงานยุ่ง เช่น ช่วงใกล้การปิดบัญชีประจำปี เป็นต้น

สถานที่ฝึกอบรม ควรระบุว่าจะใช้สถานที่ใด ห้องประชุมที่ใด หลายๆ องค์การไม่นิยมจัดฝึกอบรมในห้องอบรมของสำนักงาน เพราะมีโอกาสที่ผู้เข้ารับการอบรมจะถูกดึงตัวไปในเรื่องงานได้ง่าย

8. รายชื่อวิทยากร

ควรระบุว่าเป็นวิทยากรภายนอก/ภายในองค์การ ต้องระบุชื่อ/ตำแหน่งของวิทยากร เพื่อพิจารณาความเหมาะสมกับหัวข้อวิชา และผู้รับการอบรม ตลอดจนต้องมีการระบุสถานที่ทำงาน และสถานที่ติดต่อ

9. การรับรองผลการฝึกอบรม

เป็นการระบุเงื่อนไขว่า ผู้เข้ารับการอบรมต้องปฏิบัติอย่างไรจึงจะมีสิทธิรับวุฒิบัตรหรือประกาศนียบัตร

10. การประเมินผลและติดตามผล

10.1 จะประเมินผลเรื่องอะไร เมื่อไร และประเมินเท่าไร เช่น

10.1.1 ทำการประเมินผลโครงการโดยประเมินความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของผู้เข้าอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรม ทั้งด้านการดำเนินการวิทยากร ตลอดจนหลักสูตร โดยใช้แบบสอบถามประเมินในวันสุดท้ายของการอบรม

10.1.2 ประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม โดยใช้แบบทดสอบก่อนและหลังอบรม

10.2 การติดตามผลจะต้องระบุว่าติดตามเรื่องอะไร เมื่อไร และอย่างไร เช่น

10.2.1 ทำการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการอบรม เมื่อผ่านการอบรมไปแล้ว 6 เดือน โดยการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาและเปรียบเทียบการปฏิบัติงาน

11. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นการระบุผลประโยชน์ที่พึงได้จากความสำเร็จของโครงการ เป็นผลกระทบที่ดีทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นการระบุว่าใครจะได้รับประโยชน์ หรือเปลี่ยนแปลงในเรื่องอะไร อย่างไร ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

12. ผู้รับผิดชอบโครงการ

เป็นการระบุถึงเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบในการจัดทำโครงการตลอดจนการฝึกอบรมตามโครงการทั้งนี้เพื่อเป็นการประเมินความเหมาะสมและความน่าเชื่อถือติดตามประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจว่าแบบใดจะเหมาะสมกับองค์การของเรามากกว่า และจะทำให้เข้าใจได้ง่ายกว่า

13. ตารางการฝึกอบรม

เป็นการกำหนดการจัดลำดับหัวข้อวิชาก่อน-หลัง บอกเวลาเริ่มต้น สิ้นสุดเวลาหยุดพัก กำหนดการ กิจกรรมในแต่ละวัน ตลอดจนรายนามวิทยากรแต่ละหัวข้อด้วยตารางการฝึกอบรมนี้

บางแห่งก็ใช้ว่ากำหนดการฝึกอบรม รูปแบบการเขียนจะต่างกัน แต่สิ่งที่กำหนดลงไปจะคล้ายคลึงกัน

14. รายชื่อผู้เข้ารับการอบรม

เป็นการระบุชื่อ ตำแหน่ง หน่วย สังกัด วุฒิการศึกษาของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อใช้ในการพิจารณาเบื้องต้นถึงความเหมาะสมของโครงการ ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับวิทยากรในการทราบภูมิหลังของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อจะได้เตรียมการให้เหมาะสม

15. งบประมาณการฝึกอบรม

งบประมาณในการฝึกอบรม หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่จะต้องจ่ายในโครงการฝึกอบรมนั้นๆ ทั้งนี้รวมถึงค่าใช้จ่ายตั้งแต่ก่อนเริ่มโครงการ ระหว่างดำเนินการและหลังสิ้นสุดโครงการ อาจแบ่งงบประมาณในการฝึกอบรมได้เป็น 2 ส่วน คือ

15.1 งบประมาณที่จ่ายจริง คือ ค่าใช้จ่ายที่ใช้จริงและสามารถมองเห็นได้ เช่น ค่าตอบแทนวิทยากร ค่าน้ำชา-กาแฟในระหว่างการฝึกอบรม เป็นต้น

15.2 งบประมาณที่ไม่ได้จ่ายจริง คือ ค่าใช้จ่ายแฝง หรือเป็นค่าใช้จ่ายทางอ้อม เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ เงินเดือนของผู้บริหารโครงการ เงินเดือนของผู้เข้าอบรม ค่าเสื่อมของอุปกรณ์ โสติกส์อุปกรณ์ เป็นต้น

ส่วนใหญ่ในการคำนวณงบประมาณฝึกอบรมโดยทั่วไปจะคิดเฉพาะงบประมาณที่จ่ายจริง นอกจากต้องการจะทราบค่าใช้จ่ายทั้งหมดทั้งที่เกิดขึ้นจริงหรือไม่เกิดขึ้นจริงว่าเป็นเท่าไร จึงจะคำนวณงบประมาณที่ไม่ได้จ่ายจริงรวมเข้าไปด้วย

ส่วนสำคัญในการฝึกอบรม

การจัดการฝึกอบรมให้ได้ผลสำเร็จเป็นอย่างดีนั้น มีส่วนสำคัญในการจัดการฝึกอบรมอยู่ 4 ส่วนด้วยกัน คือ (วิจิตร 2540: 52)

ส่วนที่ 1 การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ส่วนที่ 2 การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม

ส่วนที่ 3 การคัดเลือกวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอด ติเด่นในการฝึกอบรม

ส่วนที่ 4 การดำเนินการฝึกอบรม

ส่วนที่ 1 การคัดเลือกและจัดบุคคลที่จะเข้ารับการฝึกอบรมให้เหมาะสม

การคัดเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรใด จะต้องมีการพิจารณาถึงความจำเป็น ความต้องการ มีการตั้งเป้าหมายวัตถุประสงค์ให้ผู้นั้นไปทำงานอะไรจึงจะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน การฝึกอบรมมิใช่ที่หักผ่อน หรือรองรับผู้ว่างงาน ไม่มีงานทำ เพราะการฝึกอบรมแต่ละคนย่อมหมายถึงการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เมื่อผ่านการอบรมแล้ว ต้องนำเอาความรู้ไปทำงานปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

มีบุคคลบางประเภทชอบเรียน ชอบอบรม แต่ไม่นำไปใช้ทำงาน ไม่ยอมทำงานให้เป็นวิทยากรก็ไม่ได้จัดฝึกอบรมก็ไม่ได้ทั้งๆ ที่ได้ผ่านหลักสูตรต่างๆ มามากชอบเรียนและต้องการจะเข้าอบรมหลักสูตรอื่นต่อไปไม่สิ้นสุด อาจเป็นเพราะไม่ชอบทำงาน บุคคลเช่นนี้ไม่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ไม่ควรให้ฝึกอบรมต่อไป

การคัดเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรม จึงควรมีหลักในการคัดเลือก ดังนี้

1. คัดเลือกเฉพาะผู้ที่จำเป็นต้องเข้าอบรม เพราะยังขาดความรู้ความสามารถต้องการพัฒนา สร้างเสริมทัศนคติ ทักษะที่จำเป็นจะต้องทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง ไม่ตรงตามภาระหน้าที่ที่จะต้องทำ ไม่ควรให้เข้ารับการอบรม

2. ควรจัดเป็นกลุ่ม เป็นหมู่ เป็นรุ่น ที่มีระดับเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน อย่าให้แตกต่างกันมาก จะทำให้เข้ากันไม่ค่อยได้ เกิดปัญหาทางการเรียนการสอน การอบรม อาจพิจารณาจากรดับความรู้ จำนวนอายุ ตำแหน่งหน้าที่แล้วแต่อะไรจะเป็นพื้นฐานที่สำคัญ

3. คัดเลือกผู้ที่มีประสบการณ์มากหรือน้อยในการทำงาน ความตั้งใจในการฝึกอบรม ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยเพียงคนเดียว อาจรบกวนให้ผู้มีประสบการณ์มาก ทำให้ไม่ได้รับผลในการฝึกอบรมก็ได้

4. ควรให้มีทั้งเพศหญิงและเพศชายได้มีโอกาสฝึกอบรมให้หลักสูตรเดียวกันจะได้ผลทางบรรยากาศการฝึกอบรมมากกว่าการอบรมเฉพาะเพศใด เพศเดียว นอกจากความจำเป็นในบางหลักสูตรที่มีหลักสูตรที่มีเฉพาะหญิงหรือชายล้วน

การพิจารณาคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรมมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการฝึกอบรม ผู้อบรมที่ผิดปกติเพียงคนเดียว อาจทำให้ผู้เข้ารับการอบรมทั้งหลักสูตรงุ่นงายเสียหายไปได้ การคัดเลือกเพื่อให้ได้บุคคลตรงตามวัตถุประสงค์ ความมุ่งหมายของการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญมากส่วนหนึ่ง

ส่วนที่ 2 การจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการในการอบรม

หลักสูตรหมวดนี้ หมายถึง การจัดวิชาในหลักสูตรเฉพาะวิชาที่จำเป็น มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องหรือเป็นพื้นฐานของวิชาอื่น เป็นวิชาที่ถือว่าเป็นแก่นสาร สาระ มิใช่วิชาเพื่อความบันเทิง สนุกสนาน ไม่ได้สาระ จัดหลักสูตรให้สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเชิงถาวรในการทำงานได้ จึงควรพิจารณา ดังนี้

1. เป็นวิชาที่จะตอบสนองหรือแก้ปัญหาของวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแก้ปัญหาของหน่วยงาน มิใช่วิชาเข้มบันเทิง แต่ควรเข้มวิชาการ
2. วิชาในหลักสูตรต้องกำหนดวัตถุประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร มีรายละเอียดหรือสาระสำคัญของวิชา (Course Description) ขึ้นไว้ เพื่อให้การดำเนินการสอนของวิทยากรตรงตามเนื้อหาวัตถุประสงค์ ความต้องการของผู้จัดฝึกอบรม
3. ระยะเวลาที่เหมาะสมแก่ความจำเป็น เวลาที่จะอำนวยให้ของผู้เข้าอบรมเวลาที่เหมาะสม ช่วงว่างหรือช่วงที่มีงานน้อยของหน่วยงาน ฯลฯ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 การคัดเลือกวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถในการอบรม

หลักการเรื่องนี้เน้นหนักในเรื่องวิทยากรที่จะเชิญมาบรรยายหรือครูผู้ฝึกที่จะเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม มิใช่พิจารณาแต่ทรงคุณวุฒิสูงเพียงด้านเดียว แต่ควรพิจารณาถึงความสามารถในการเป็นวิทยากรฝึกอบรม มีประสบการณ์มีกลวิธีในการถ่ายทอดความรู้สอนตรงตามหัวข้อ และรายละเอียดของวิชา มิใช่สอนตามใจชอบ สามารถเพิ่มเติมความรู้และประสบการณ์เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมในตัวผู้เข้ารับการอบรม อาจทำให้โดยการประเมินความนิยมวิทยากรจากผู้เข้ารับการอบรม แต่ต้องทำอย่างเป็นความลับหรือจากคำแนะนำของผู้จัดการฝึกอบรมคนอื่นๆ ที่ช่วยแนะนำให้ว่าเป็นวิทยากรที่มีคุณภาพ

การสอนในการฝึกอบรมต่างกับการสอนในโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย เราคงจะได้เคยฟังการบรรยายของผู้ทรงคุณวุฒิ แต่มิได้ฝึกเทคนิคในการเป็นวิทยากรฝึกอบรมสอนทวน ไม่เข้าประเด็น เกิดการสับสน ขวนເບື້ອງหน้าและง่วงนอน สอนเรื่องง่ายให้เป็นเรื่องยาก สอนไม่ครบไม่เต็มตามรายละเอียดวิชา มาสาย เจ้าอารมณ์ การสรรหา วิทยากรที่ดี จึงมีความจำเป็นการฝึกอบรมอย่างยิ่ง

วิทยากรที่ไม่ดีเพียงคนหรือสองคน อาจสร้างความล้มเหลวให้กับโครงการฝึกอบรมหรือเกิดความปั่นป่วนขึ้นได้

ส่วนที่ 4 การดำเนินการฝึกอบรม

การดำเนินการจัดการฝึกอบรม ในที่นี้หมายถึง การจัดเตรียมการต่างๆ รวมทั้งสถานที่อบรม ทำห้องอบรมให้ดึงดูดการอบรม

1. ห้องอบรมควรเป็นห้องที่สะอาด ตกแต่งให้น่าเลื่อมใส แสงสว่างพอเพียง ถ้ามีแสงสลัวจะทำให้บรรยากาศไม่สดชื่น ชวนง่วงเหงาหาวนอน ควรเพิ่มดวงไฟให้สว่าง เปิดม่าน อากาศถ่ายเทสะดวก จัดหาพัดลมให้เพียงพอ ถ้าเป็นห้องปรับอากาศควรให้มีอุณหภูมิพอเหมาะ ห้ามสูบบุหรี่ โดยอนุญาตให้ออกไปสูบบุหรี่นอกห้อง เพราะควันจะทำให้เกิดกลิ่นที่น่ารังเกียจ บางคนเป็นโรคภูมิแพ้ แพ้ควันบุหรี่ ฯลฯ เครื่องขยายเสียง กระดานดำ และอุปกรณ์ฝึกอบรมพร้อม

2. โต๊ะ เก้าอี้ ควรมีโต๊ะที่วางรองเขียนสะดวกสบาย นำเลื่อมใสตามสมควรเก้าอี้ควรเป็นเก้าอี้ที่นั่งสบายในการฝึกอบรมเป็นระยะเวลาานานๆ การให้นั่งในชั้นเป็นเวลานาน ย่อมเป็นการทรมาน ควรหาเก้าอี้ที่นั่งสบายในขณะที่รับการอบรม แต่ไม่ควรให้เป็นเก้าอี้ชนิดสบายมาก อิงเอนนอนได้ เพราะจะชวนง่วงนอนหรือหลับในขณะที่ฝึกอบรม ไม่ควรเป็นเก้าอี้ไม้ที่นั่งนานๆ ควรเป็นชนิดบุฟองน้ำ ก่อนอบรมควรตรวจตราความสะอาด ปิดฝุ่น เช็ดสะอาดอยู่เสมอทุกวัน ตรวจเก้าอี้ที่ชำรุดต้องเอาออกไปซ่อม และจัดตัวใหม่มาแทน

3. ห้องพัก ที่พัก ควรปรับปรุงบริเวณให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น ตัดหญ้า ตัดต้นไม้ให้เกิดความเรียบร้อยสวยงาม การเก็บกวาด กำจัดขยะ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้สึกที่ดี ห้องพัก เติงนอน ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอนผ้าห่ม ต้องครบและสะอาด มีดวงไฟแสงสว่างอุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอ ผู้อำนวยการฝึกอบรมจะต้องตรวจตราปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ พร้อมทั้งรับฟังข้อร้องทุกข์ในเรื่องความไม่สะดวกสบายและจัดการแก้ไขโดยด่วน

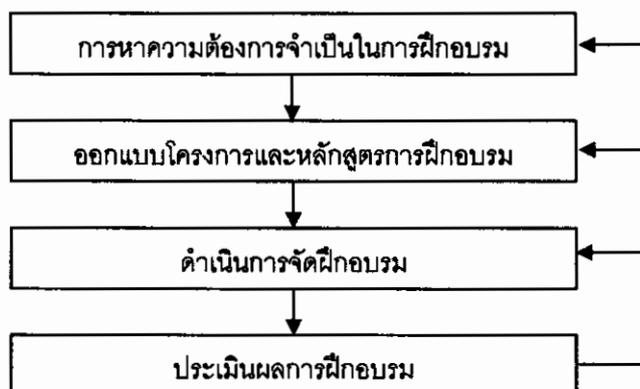
4. การอำนวยความสะดวกต่างๆ การอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ เพื่อเป็นบริการ หรือเมื่อมีการขอร้อง เรียกร้อง ผู้จัดการอบรม ควรรับจัดการให้ เพราะเป็นสิ่งจูงใจในการต้องการมาเข้ารับการอบรมในโอกาสต่อไป และถ้าผู้จัดบกพร่องในเรื่องเหล่านี้เพียงเล็กน้อย ก็จะทำให้ลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โต เป็นปัญหาทางการฝึกอบรมได้

5. ช่องว่างเครื่องดื่มระหว่างพัก การพักระหว่างการบรรยายในช่วงเช้าระหว่างเวลา 10.30-10.45 น. และในตอนบ่ายระหว่างเวลา 14.30-14.45 น. ถ้าเหมาะให้ร้านอาหารจัด มักมีราคาแพง งบประมาณค่าใช้จ่ายไม่พอ อาจทำได้โดยการจัดเป็นหม้อซงกาแพ และชา มีน้ำตาลและนมสดให้เต็มเอง ส่วนขนมหวานอื่นๆ ให้ผู้อบรมจัดหามาเอง บางแห่งอาจจัดเป็นกาแพเย็น น้ำแข็งใส่น้ำหวาน น้ำอัดลม ตามความเหมาะสมและต้องการควรมีน้ำเย็น โดยใช้ตู้ทำน้ำเย็น หรือมีเหยือกใส่น้ำเย็น หรือมีกระติกน้ำแข็งไว้ให้

6. อาหาร อาหารเป็นสิ่งประกอบที่สำคัญในการฝึกอบรม หากอาหารอร่อยเป็นที่พอใจของผู้เข้ารับการอบรม ก็จะทำให้การอบรมได้รับผลสำเร็จ ตรงข้าม ถ้าอาหารไม่อร่อย ข้ามีราคาแพงก็จะเกิดการบ่น และมีทัศนคติไม่ได้ต่อการอบรมด้วย อาหารกลางวันหรือเย็นก็มักจะมีปัญหาในเรื่องรสชาติและราคาแพง วิธีแก้ปัญหาคือหาผู้มีฝีมือในการทำอาหาร อาจเป็นแม่บ้านหรือร้านอาหารในหน่วยงานเป็นผู้จัดทำ มีอาหารสัก 3 อย่าง เช่น แกงผัดผัก ผัดอย่างอื่นอีกก็จะได้ราคาย่อมเยา สามารถจัดได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับงบประมาณของผู้เข้ารับการอบรม หากมีเงินมากก็สามารถสั่งอาหารจากภัตตาคารเลย แต่ราคาค่อนข้างสูง สถานที่โต๊ะอาหาร เก้าอี้นั่ง ตลอดจนจานชาม ช้อนส้อม ควรจัดให้สะอาดเรียบร้อย ห้องน้ำสะอาด สะดวก มีจำนวนเหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรม เป็นการทุ่มเทเวลา ผู้เข้าอบรม เข้าชั้นตรงเวลา

กระบวนการในการฝึกอบรม

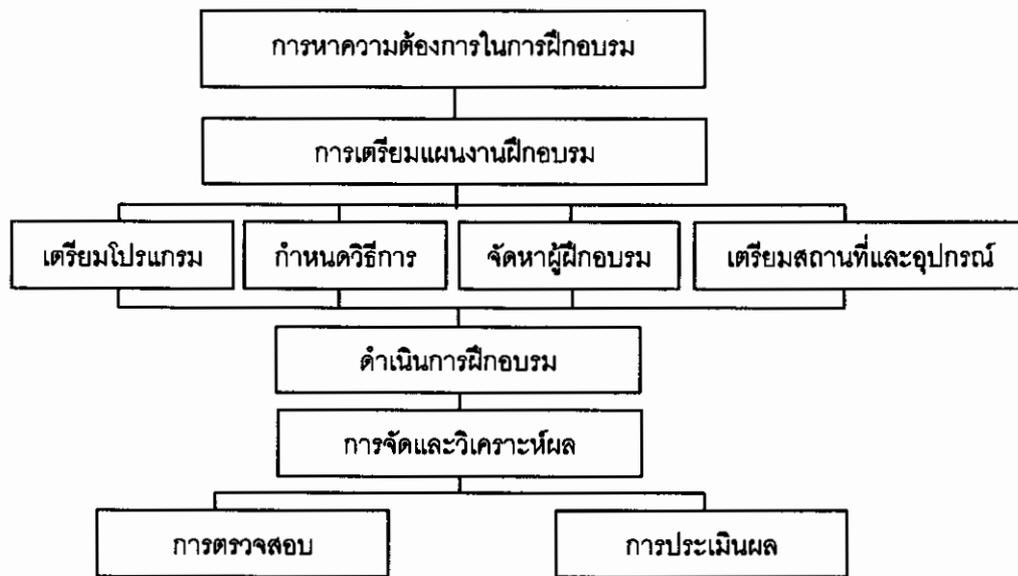
กระบวนการฝึกอบรมและความสัมพันธ์ของแต่ละขั้นตอน ตามแผนภูมิดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 5 กระบวนการฝึกอบรมและความสัมพันธ์ของแต่ละขั้นตอน

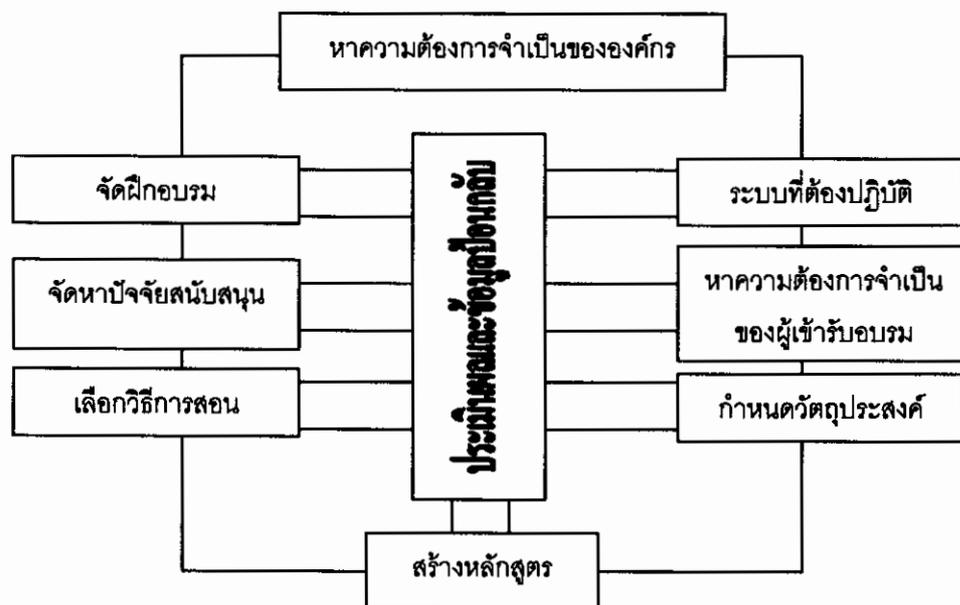
ที่มา : สมชาติ กิจยรรยง และ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, เทคนิคการจัดฝึกอบรม อย่างมีประสิทธิภาพ (กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2539), 25.

และสำหรับองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการฝึกอบรมนั้น ได้แสดงไว้ดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 องค์ประกอบสำคัญในกระบวนการฝึกอบรมของผศ.ชจรศักดิ์ หาญณรงค์
 ที่มา : สมชาติ กิจยรรยง และ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, เทคนิคการจัดฝึกอบรม อย่างมีประสิทธิภาพ
 (กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2539), 26.

และตัวอย่างของกระบวนการฝึกอบรมของ Professor Nadler แสดงดังแผนภูมิที่ 7



แผนภูมิที่ 7 กระบวนการฝึกอบรมของ Professor Nadler
 ที่มา : สมชาติ กิจยรรยง และ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, เทคนิคการจัดฝึกอบรม อย่างมีประสิทธิภาพ
 (กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2539), 27.

การดำเนินการฝึกอบรม

1. การเตรียมการก่อนการจัดฝึกอบรม มีภารกิจต่างๆ ดังนี้
 - 1.1 วิเคราะห์ความจำเป็นในการจัดฝึกอบรม
 - 1.2 หาสิ่งที่ต้องการในการฝึกอบรม
 - 1.3 ตั้งวัตถุประสงค์และมาตรฐาน
 - 1.4 ตั้งชื่อหลักสูตร
 - 1.5 พัฒนาเนื้อหาของหลักสูตร
 - 1.6 กำหนดและเชิญวิทยากร
 - 1.7 เลือกวิธีการฝึกอบรมและสื่อที่จะใช้
 - 1.8 จัดทำโครงการและเสนอขออนุมัติ
 - 1.9 ติดต่อสถานที่ฝึกอบรม
 - 1.10 ส่งหนังสือเชิญผู้เข้าฝึกอบรม
 - 1.11 จัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรม
2. การเตรียมการวันเปิดการอบรม มีสิ่งต่างๆ ที่จะต้องจัดเตรียมคือ
 - 2.1 จัดเตรียมสถานที่ เช่น กำหนดที่นั่งและป้ายชื่อ รายชื่อผู้ฝึกอบรม
 - 2.2 จัดเตรียมโสตทัศนูปกรณ์ เช่น ตรวจสอบระบบเสียง/ การบันทึกเสียง ตรวจสอบระบบแสงสว่าง ตรวจสอบระบบทำความเย็น
 - 2.3 นัดเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องพร้อมกันอย่างน้อย 2 ชั่วโมงล่วงหน้า
 - 2.4 โทรศัพท์ยืนยันวิทยากรให้ทราบกำหนดวัน/ สถานที่ ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน
3. การจัดการในระหว่างการอบรมและวันปิดอบรม
 - 3.1 จัดเจ้าหน้าที่ประจำห้องฝึกอบรมเพื่อประสานงานกับวิทยากร
 - 3.2 ประสานงานกับฝ่ายสถานที่ในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
 - 3.3 สังเกตเกี่ยวกับความสะดวกสบายของผู้เข้าอบรม เช่น รู้สึกร้อน/ หนาว อึดอัด
ไม่สบาย เป็นต้น
 - 3.4 อำนวยความสะดวกในการแจกจ่ายเอกสาร
 - 3.5 ประสานงานการจัดเครื่องดื่ม/ อาหารว่าง อาหารกลางวัน อาหารค่ำ (ถ้ามี)
 - 3.6 รักษาเวลาการประชุมฝึกอบรม
 - 3.7 แจกใบประเมินผลการฝึกอบรม

4. การดำเนินการภายหลังอบรมเสร็จสิ้น สิ่งที่จะต้องกระทำภายหลังการอบรมเสร็จสิ้น

คือ

- 4.1 การทำรายงานประเมินผลการจัดฝึกอบรม
- 4.2 จัดทำรายงานการฝึกอบรมส่งให้หน่วยงานที่ส่งผู้เข้าฝึกอบรม
- 4.3 ติดตามประเมินผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าฝึกอบรม เพื่อทราบผลการเรียนรู้
- 4.4 สรุปเรื่องการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ดำเนินการนั้นเข้าแฟ้มการอ้างอิง

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

1. ในระดับพนักงาน การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ดังต่อไปนี้
 - 1.1 ช่วยส่งเสริมความรู้และความเข้าใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตนเอง
 - 1.2 ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานผิดพลาด
 - 1.3 ช่วยทบทวนแนวความคิดและทัศนคติ
 - 1.4 ช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น
2. ในระดับผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้
 - 2.1 ช่วยทำให้ผลงานดีขึ้น เมื่อตระหนักในบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ
 - 2.2 ช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด
 - 2.3 ช่วยลดภาระในการปกครอง การบังคับบัญชา
 - 2.4 ช่วยเสริมสร้างภาวะการเป็นผู้นำที่เก่งงาน เก่งคน และเก่งคิด
3. ในระดับหน่วยงาน / องค์กร การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้
 - 3.1 ช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงาน
 - 3.2 ช่วยลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่างๆ
 - 3.3 ช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อม
 - 3.4 ช่วยสร้างศูนย์กำไรในการประหยัดค่าใช้จ่ายในสำนักงาน

การฝึกอบรมบนเว็บ

ความหมายของการฝึกอบรมบนเว็บ

สำหรับการฝึกอบรมบนเว็บนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความและความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมบนเว็บไว้ ดังนี้

คลาร์ค (Clark 1998) ได้ให้คำจำกัดความการใช้เว็บฝึกอบรม คือ การสอนรายบุคคลที่ส่งข้อมูลเป็นสาธารณะ หรือเป็นการเรียนส่วนตัวด้วยคอมพิวเตอร์ และแสดงผลด้วยหน้าจอของเว็บ โดยที่ไม่ได้ถ่ายทอดข้อมูลในแบบคอมพิวเตอร์ฝึกอบรม (CBT) แต่เป็นไปตามความต้องการในการฝึกอบรม โดยการเก็บข้อมูลในแหล่งจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลได้โดยระบบเครือข่าย โดยที่เว็บฝึกอบรมสามารถปรับเปลี่ยนข้อมูลให้ทันสมัยได้รวดเร็ว และการเข้าถึงข้อมูลการฝึกอบรมควบคุมได้โดยผู้ออกแบบการฝึกอบรม

ในขณะที่ คริสโคล (Driscoll 1998: 44-49) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมบนเว็บเอาไว้ว่า เป็นการใช้ทักษะหรือความรู้ต่างๆ ถ่ายโยงไปสู่ที่ใดที่หนึ่ง โดยใช้เว็ลด์ไวด์เว็บเป็นช่องทางในการเผยแพร่สิ่งเหล่านั้น

จูดี้ (Judy 1998) ได้กล่าวถึง การฝึกอบรมบนเว็บ คือ การเสนอองค์ความรู้ให้กับผู้เรียน โดยการเรียนผ่าน เว็ลด์ ไวด์ เว็บ เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้เรียนแต่ละคน ซึ่งมีประโยชน์ช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่าย สะดวกในการเรียน มีการติดต่อสื่อสาร มีแหล่งข้อมูลและหลากหลายมาก

พาร์สัน (Parson 1999) กล่าวถึงการฝึกอบรมบนเว็บ คือ นวัตกรรมที่รวมเอาการศึกษาทางไกลกับคอมพิวเตอร์เพื่อการฝึกอบรม (CBT) เข้าด้วยกันซึ่งถูกเปลี่ยนแปลงโดยเทคโนโลยีของเว็บอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตในองค์กร เทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขั้นสูงสามารถจัดหาสื่อที่สมบูรณ์แบบสำหรับการส่งผ่านการฝึกอบรมไปยังบุคคล ทุกสถานที่ ทุกเวลา

คิลบี้ (Kilby 2000) นิยามการฝึกอบรมบนเว็บ คือ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยฝึกอบรมที่ใช้เทคโนโลยีของเว็บเบราว์เซอร์ โดยนำเสนอผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ฮอร์ตตัน (Horton 2000) กล่าวว่า การฝึกอบรมบนเว็บเป็นการบรรจบกันของพัฒนาการทางเทคนิคและสังคม 3 ส่วนด้วยกัน คือ 1) การเรียนรู้ทางไกล 2) คอมพิวเตอร์เพื่อการถ่ายทอดการศึกษา 3) เทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับในประเทศไทย ถนอมพร ดันติพิพัฒน์ (2539: 1-11) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการฝึกอบรมโดยการใช้เว็บเป็นสื่อในการนำเสนอข้อมูล การสืบค้นข้อมูล การอภิปราย เสนอความ

คิดเห็น โดยใช้เครื่องมือผ่านเว็ลด์ ไซด์ เว็บ ได้รับการออกแบบและจัดกระบวนการอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอนมีกระบวนการเหมือนการฝึกอบรมโดยใช้ห้องอบรม และเป็นการเชื่อมโยงระหว่างผู้เข้าอบรมกับผู้จัดฝึกอบรม โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

บุปผาชาติ ทักษิกรณ์ (2540: อัดสำเนา) ให้ความหมายของการฝึกอบรมบนเว็บ คือ เครื่องมือในการฝึกอบรมที่ผู้เรียนเป็นผู้กำหนด และเลือกเรียนที่ไหนก็ได้ โดยมีพื้นฐานทฤษฎีการเรียนรู้แบบผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ขึ้นเอง (Constructivism) โดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ (Computer Assist Construction: CAC)

ยีน ภูสุวรรณ (2540: อัดสำเนา) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมบนเว็บ คือ กระบวนการเรียนรู้บน เว็ลด์ ไซด์ เว็บ ที่เป็นรูปแบบของโมเดลการเรียนการสอน ต้องประกอบไปด้วยการติดต่อ 2 ทาง (Two-way Connection) โดยมีแนวคิดแบบศูนย์กลางการเรียนรู้ (Centralize) กระจายลงสู่ผู้เรียน (Decentralize) และรูปแบบการอบรมต้องเล็กกลง โดยหน่วย (Unit) การเรียนในหลักสูตรเล็กกลง มีการร่วมมือประสานกันทั้งสองรูปแบบ คือ ผู้สอนเป็นศูนย์กลาง (Teacher Centric) และนักเรียนเป็นศูนย์กลาง (Student Centric) และเปรียบเทียบการเรียนในห้องสมุดขนาดใหญ่มีองค์ความรู้อยู่ทั่วโลก มีหนังสือทุกเล่มที่สามารถหาอ่านได้ในเว็บ รวมทั้งทุกคนจะมีโฮมเพจของแต่ละคน มีการทำการบ้าน รายงานเผยแพร่ผลงานลงผ่านเว็บเพจ การออกแบบการเรียนรู้ผ่านเว็บจะอยู่ในรูปของโมเดลการเรียนการสอน (Model Learning) ที่มีลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์ การกระจายศูนย์รวมมาอยู่แนวราบ และโมเดลจะมีขนาดเล็กกลง ผู้เรียนจะเกิดกระบวนการคิดมากขึ้น

กิตานันท์ มลิทอง (2543: 344) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการใช้เว็บในการเรียนการสอน โดยอาจใช้เว็บเพื่อนำเสนอบทเรียนในลักษณะสื่อหลายมิติของวิชาทั้งหมดตามหลักสูตร หรือใช้ เป็นเพียงการเสนอข้อมูลบางอย่างเพื่อประกอบการสอนก็ได้ รวมทั้งใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะต่างๆ ของการสื่อสารที่มีอยู่ในระบบอินเทอร์เน็ต เช่น การเขียนตอบโต้กันทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์และการพูดคุยสดด้วยข้อความและเสียง มาใช้ประกอบด้วยเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

โดยสรุปการฝึกอบรมบนเว็บ หมายถึง กระบวนการจัดการเพื่อให้นักเรียนได้เกิดความรู้ทักษะต่างๆ ถ่ายโยงความรู้ไปสู่ที่ใด ที่หนึ่ง ผ่านระบบเครือข่าย หรือเว็ลด์ไซด์เว็บ ทั้งที่เป็นอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต เป็นช่องทางในการเผยแพร่สิ่งเหล่านั้น ไปยังบุคคล ทุกสถานที่ ทุกเวลา โดยการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ประโยชน์ในการจัดสภาพแวดล้อมและสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งมีประโยชน์ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย สะดวกในการเรียน มีการติดต่อสื่อสารและแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย

กระบวนการออกแบบการฝึกอบรมบนเว็บ

สำหรับกระบวนการออกแบบการฝึกอบรมบนเว็บ ดริสคอล (Driscoll 1999: 37-44) ได้แบ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินความจำเป็นของผู้เรียน (Assessing learner needs) เป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์ ประเมินหาความจำเป็นของผู้เข้ารับการอบรม ที่จำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนาโดยการฝึกอบรมบนเว็บ ซึ่งในขั้นตอนนี้จะมีการกำหนดขอบเขตของโครงการ เป้าหมายของการศึกษา ความมุ่งหมายของผู้เรียน และสภาพแวดล้อมในการส่งข้อมูล เพื่อที่ผู้ออกแบบการฝึกอบรมจะได้ตัดสินใจในการกำหนดรูปแบบของโปรแกรมที่เหมาะสมกับผู้เข้าอบรม

2. การเลือกวิธีที่เหมาะสมที่สุด (Selecting the most appropriate web-based training method) จากผลการวิเคราะห์ความจำเป็นของผู้เรียน ผู้ออกแบบจะเลือกรูปแบบวิธีการของการฝึกอบรมบนเว็บที่เหมาะสมสำหรับบทเรียนหรือหลักสูตรที่จะสร้าง ซึ่งวิธีการฝึกอบรมบนเว็บ แบ่งออกเป็น 4 วิธี คือ

2.1 บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยฝึกอบรมบนเว็บ (Web/Computer-Based Training: W/CBT) เป็นวิธีการฝึกอบรมบนเว็บแบบใช้บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนเข้ามาช่วยในการฝึกอบรมโดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเข้าไปศึกษาได้ด้วยตนเองตามเวลาที่สะดวก

2.2 ระบบสนับสนุนสมรรถนะการทำงานด้วยอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บ (Web/Electronic Performance Support Systems: W/EPSS) เป็นวิธีการฝึกอบรมบนเว็บแบบทันทีที่เกิปัญหาเกี่ยวกับงาน เป็นการฝึกอบรมแบบทันเวลา (just-in-time) ซึ่งจะเน้นการแก้ปัญหา และการสอนงาน

2.3 การปฏิสัมพันธ์ต่างเวลาบนเว็บ (Web/Virtual Asynchronous Classroom: W/VAC) เป็นวิธีการฝึกอบรมแบบห้องเรียนเสมือนจริง โดยที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่จำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรมพร้อมกันกับกลุ่มจริง (non-real-time)

2.4 การปฏิสัมพันธ์ในเวลาพร้อมกันบนเว็บ (Web/Virtual Synchronous Classroom: W/SAC) เป็นวิธีการฝึกอบรมแบบห้องเรียนเสมือนที่ผู้เรียนต้องออนไลน์ในเวลาเดียวกันเพื่อทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางการเรียน

3. การออกแบบบทเรียน (Designing Lessons) เป็นขั้นตอนในการออกแบบเพื่อเป็นการวางแผนทาง หรือวางแผนพัฒนารายละเอียดซึ่งจะทำในขั้นตอนการกำหนดแผนงานต่อไป ซึ่งในขั้นตอนนี้จะมีขั้นตอนย่อยที่จำเป็น ประกอบด้วย

3.1 กำหนดการมีปฏิสัมพันธ์ที่สนับสนุนหรือช่วยในการถ่ายทอดหรือเชื่อมโยงของทักษะและความรู้

3.2 วางแผนวงจรป้อนกลับที่ถูกต้อง และเป็นไปได้จริง

3.3 ออกแบบโครงสร้างและลำดับทรัพยากร ในขั้นตอนนี้จะต้องมีการคำนึงถึงบทบาทของผู้สอน บทบาทของผู้เรียน และการมีปฏิสัมพันธ์ด้วย

4. การสร้างแผนงาน (Creating blueprint) เป็นพื้นฐานจากขั้นการออกแบบบทเรียน จะเป็นการให้รายละเอียดของแผนงานว่าจะสร้างการปฏิสัมพันธ์ของข้อมูลเป็นอย่างไร กำหนดวงจรป้อนกลับของบทเรียน (Feedback loops) และกำหนดโครงสร้างข้อมูล (Information structure) แผนงานยังมีการบริหารจัดการแนวทางการและความต้องการและสร้างสคริปต์เสียงและภาพ รวมถึงการผลิตโครงร่าง (Producing storyboards)

5. การประเมินผลโปรแกรม (Evaluating programs) หลังจากออกแบบเสร็จสมบูรณ์ ขั้นตอนการประเมินผลเป็นการปฏิบัติเพื่อทดสอบส่วนประกอบต่างๆ ของโปรแกรมเพื่อความแม่นยำ ประสิทธิภาพ และความชัดเจน โปรแกรมจะให้ผู้สอนได้ทบทวนพิจารณาเพื่อพิสูจน์ความเป็นไปได้ที่จะมีการเพิ่มบทบาทของผู้สอนกับปฏิสัมพันธ์กลุ่ม

จากการศึกษาเกี่ยวกับการออกแบบการฝึกอบรมบนเว็บนั้น ต้องประกอบด้วยกระบวนการในการสร้าง และออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมบนเว็บ ซึ่งจะประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1 การประเมินความจำเป็นของผู้เรียน

2 การเลือกวิธีการที่เหมาะสมที่สุดของการฝึกอบรมบนเว็บ

3 การออกแบบบทเรียน เพื่อวางแนวทาง หรือวางแผนพัฒนารายละเอียดของบทเรียน

4 การสร้างแผนงานเป็นการแสดงถึงปฏิสัมพันธ์ของข้อมูล โครงสร้างข้อมูลในบทเรียน

5 การประเมินผลโปรแกรมเพื่อทดสอบส่วนต่างๆ ของโปรแกรมเพื่อวัดความแม่นยำ ประสิทธิภาพของโปรแกรม ผู้ออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมบนเว็บจึงควรมีการวางแผนเป็นกระบวนการอย่างรอบคอบ เพื่อให้บทเรียนในการฝึกอบรมนั้นประสบผลสำเร็จในการใช้งานจริง

การนำการฝึกอบรมบนเว็บมาใช้ในองค์กร

องค์กรใดจะนำการฝึกอบรมในลักษณะของการฝึกอบรมบนเว็บมาใช้ในองค์กรนั้น องค์กรควรมีการดำเนินการในลักษณะของโครงการนำร่องเพื่อจะนำเอาระบบดังกล่าวมาใช้ในองค์กรก่อน เพื่อสร้างความคุ้นเคยให้แก่พนักงานและผู้จัดฝึกอบรม อีกทั้งเป็นการทดลองใช้งาน

ระบบการฝึกอบรมในรูปแบบดังกล่าวว่ามีความคุ้มค่าและจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ ในการนำรูปแบบการฝึกอบรมบนเว็บมาใช้ในองค์กร ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ 12 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดเป้าหมายของโครงการนำร่องที่ชัดเจน (Clarify the purpose of the pilot) การที่องค์กรใดจะนำรูปแบบของการฝึกอบรมบนเว็บมาใช้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องเริ่มจากขั้นตอนของเป้าหมายในการนำการฝึกอบรมดังกล่าวมาใช้ว่าองค์กรต้องการสิ่งใด โดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรจะเป็นผู้ที่กำหนดให้ชัดเจนวิเคราะห์ถึงความต้องการขององค์กรและตัวพนักงานที่ต้องการจะพัฒนาโดยใช้รูปแบบฝึกอบรมดังกล่าว ยิ่งกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนเพียงใด ยิ่งทำให้การวางแผนการทำให้เกิดผล และการประเมินผลยิ่งชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. จัดหาผู้สนับสนุนการทำงานในโครงการระดับสูง (Identify and enlist the support of a high-level champion) องค์กรจำเป็นจะต้องหาผู้จัดการระดับสูงเพื่อจะมาสับสนุนการทำงานในโครงการนำร่องและจัดหาทรัพยากรต่างๆ ที่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมบนเว็บซึ่งจะมีส่วนในการทำให้โครงการนำร่องนี้ประสบผลสำเร็จ ควรจะมีการเขียนโครงการ (Proposal) ที่ระบุถึงผลประโยชน์ของโครงการ โดยผลประโยชน์ที่จะได้รับนั้นควรมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์เป้าหมายและสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันขององค์กรด้วย เมื่อได้หัวหน้าแล้วจึงควรมีการเตรียมการที่จะอภิปรายกันถึงบุคคล ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระยะเวลา และการจัดการทรัพยากรที่ต้องการสำหรับโครงการ โดยจะต้องมีการระบุถึงงบประมาณ และเวลาที่จะทำให้โครงการนำร่องดังกล่าวประสบผลสำเร็จ

3. ตั้งทีมหลักและสมาชิก (Form a core team, and identify extended team member) สมาชิกของทีมจะต้องเป็นผู้อุทิศเวลาเพื่อใช้ในการทำโครงการนำร่องและเป็นผู้รับผิดชอบโครงการดังกล่าวด้วย หน้าที่ของทีมงานหลักและสมาชิก ได้แก่

- 3.1 ทีมงานหลักจะต้องมอบอำนาจในการตัดสินใจในการมอบหมายงาน
- 3.2 ให้ข้อมูลและประเด็นสำคัญต่างๆ ของโครงการแก่ผู้เชี่ยวชาญ
- 3.3 จัดซื้อฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ต้องการ
- 3.4 กำหนดเกณฑ์ในการประเมินและจัดการประเมินผลโครงการนำร่อง

4. หาเกณฑ์การประเมิน (Create a set of evaluation criteria) สมาชิกในทีมหลักต้องร่วมกันคิด กำหนดวิธีในการวัดผลสำเร็จของโครงการนำร่องว่าจะใช้อะไรเป็นตัวชี้วัดว่าโครงการนำร่องของเราประสบความสำเร็จ ซึ่งเกณฑ์การประเมินในที่นี้อาจจะต้องดูทั้งการฝึกอบรม ระบบจัดการข้อมูลสารสนเทศ ผู้เรียน และในขั้นตอนของการตั้งเกณฑ์การประเมินจำเป็นจะต้องมีการให้

ค่าน้ำหนักแต่ละหัวข้อในการประเมินเพื่อพิจารณาคำคัญของแต่ละหัวข้อที่จะประเมินว่าหัวข้อใดมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดด้วย

5. พัฒนาแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล (Develop a plan to gather data) ที่ทีมงานจำเป็นต้องคำนึงและคิดเกี่ยวกับวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลและรูปแบบในการประเมินอย่างไร จึงจะได้ข้อมูลที่จะวัดตามเกณฑ์ที่ทีมตั้งไว้ โดยอาจใช้แบบสอบถามจากพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ระบบจัดการข้อมูลสารสนเทศ ผู้เรียน และในขั้นตอนของการตั้งเกณฑ์การประเมินจำเป็นจะต้องมีการให้ค่าน้ำหนักแต่ละหัวข้อในการประเมินเพื่อพิจารณาคำคัญของแต่ละหัวข้อที่จะประเมินหัวข้อใดมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดด้วย

6. จับคู่เทคโนโลยีกับหัวข้อที่ต้องการจะฝึกอบรม (Match the technology and topic) ที่ทีมงานต้องพิจารณารูปแบบของเทคโนโลยีที่จะใช้ในการฝึกอบรมในเรื่องต่างๆ แต่ละหัวข้อ โดยจะต้องเริ่มจากการระบุวัตถุประสงค์ตามความรู้ ความสามารถ เช่น ถ้าเป้าหมายของคอร์ส คือ การสอนพนักงานขายให้ใช้ Microsoft Access เป็น เราอาจจะใช้รูปแบบใดในการฝึกอบรม เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (CBT) หรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นต้น หลังจากนั้นให้กำหนดระดับของความสามารถทางด้านเทคโนโลยีขององค์กร โดยจะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมถึงระดับความซับซ้อนของเทคโนโลยีที่ใช้ ซึ่งทางออกที่ง่ายที่สุดก็คือการซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีอยู่จากบริษัทผู้ผลิต หรือองค์กรอาจจะสร้างโปรแกรมขึ้นเองก็ได้ โดยรูปแบบนั้นอาจจะมีในลักษณะของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมทางไกล ห้องสนทนา กระดานข่าวสาร

7. การนำโปรแกรมสำเร็จรูปไปใช้หรือพัฒนาโปรแกรมนำร่อง (Implement and off-the-shelf program or develop the pilot program) การที่จะพิจารณาในการที่จะเลือกว่าองค์กรจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หรือจะสร้างโปรแกรมเองนั้น โดยต้องพิจารณาในหลายๆ ประเด็นด้วยกัน ว่าองค์กรมีความพร้อมที่จะสร้างโปรแกรมขึ้นใช้เองหรือไม่ และงบประมาณขององค์กรมีมากน้อยเพียงใด การเลือกผู้ให้บริการ ก็มีผลสำคัญจะต้องพิจารณาถึงตัวโปรแกรมของแต่ละที่ว่าโปรแกรมใดที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถขององค์กรมากที่สุด โดยอาจพิจารณาตัวโปรแกรมได้ ดังนี้

7.1 ความซับซ้อนของเนื้อหา ซึ่งเหมือนกับการฝึกอบรมในห้องเรียน แต่เนื้อหายุ่งยากกว่า และใช้ระยะเวลาในการพัฒนาการฝึกอบรมนานกว่า หากเนื้อหาในบทเรียนนั้นมีความซับซ้อนมากเกินไปอาจทำให้ผู้เรียนเกิดความสับสนและไม่เข้าใจ ซึ่งจะทำให้การฝึกอบรมไม่บรรลุผลตามที่องค์กรได้วางเป้าหมายไว้ เนื้อหาจึงควรมีลักษณะที่ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนจนเกินไป

7.2 ความหลากหลายของสื่อ จุดแข็งของการฝึกอบรมบนเว็บ คือ ความสามารถในการใช้สื่อได้มาก เช่น ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว การมีปฏิสัมพันธ์และวิถีทัศนการใช้สื่อถือว่าเป็นการเพิ่มความสนใจในการเรียนรู้ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี แต่ก็มีข้อจำกัดที่ว่าสื่อที่ใช้ไม่ควรมีมากเกินไป ซึ่งอาจทำให้เกิดผลในทางลบมากกว่าจะเป็นไปในทางสร้างสรรค์ คือ อาจทำให้ผู้เรียนเกิดความรำคาญและเบื่อหน่ายได้

7.3 ความคุ้นเคยกับโปรแกรม ควรทำให้ผู้เรียนรู้สึกคุ้นเคยกับโปรแกรม โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนด้วย และโปรแกรมจะต้องง่ายกับการใช้งาน เมื่อผู้เรียนไม่เข้าใจบทเรียนควรมีตัวช่วยในการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วย

8. การเตรียมการรองรับการผิดพลาด (Prepare for Rollout) ทีมงานหลักของโครงการควรมีการเตรียมตัวอยู่เสมอเพื่อพร้อมที่จะรับกับการผิดพลาดของโปรแกรมที่ทำงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหายมากนักหากความผิดพลาดเหล่านั้นเกิดขึ้นจริงๆ จึงควรมีการเตรียมแผนสำรองไว้หากเกิดขึ้นผิดพลาดใดๆ จะได้นำแผนสำรองดังกล่าวมาใช้กับโปรแกรมได้อย่างรวดเร็ว

9. การตรวจสอบความเรียบร้อยของโปรแกรม (Conduct Dry Run) การตรวจสอบความเรียบร้อยของโปรแกรมนั้นเพื่อให้แน่ใจว่าจะไม่มีข้อบกพร่อง เช่น การสะกดคำผิดพลาด การเชื่อมโยงของเมนู ความสับสนของคำสั่ง ซึ่งเป็นการให้ผลย้อนกลับเพื่อที่ทีมงานจะได้พัฒนาและตรวจสอบได้ล่วงหน้าก่อนนำไปใช้งานจริง

10. การใช้โปรแกรม (Deliver the Program) การใช้โปรแกรมจะต้องมีการกำหนดเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดการใช้งานของโปรแกรมนำร่องดังกล่าวให้แน่นอน และควรมีการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบและเห็นความสำคัญของโปรแกรมนำร่องนี้ สนับสนุนให้พนักงานได้ลองใช้โปรแกรมอย่างสมบูรณ์โดยทีมงานหลักควรมีการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ 2 สัปดาห์ 1 สัปดาห์ และ 2 วัน ก่อนที่จะสิ้นสุดระยะเวลาการใช้งานของโปรแกรม

11. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Gather Data) ขั้นตอนนี้เป็นการรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนที่ 5 ที่ทีมงานหลักได้มีการวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบต่างๆ โดยดำเนินการตามแผนดังกล่าวเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับจากการใช้โปรแกรมนำร่อง โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลขณะที่โปรแกรมนำร่องยังใช้งานอยู่

12. สรุปและเสนอแนะ (Summarize the Experience and make Recommendation) เมื่อได้ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมผลข้อมูลแล้ว นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และเขียนรายงานสรุปผลสภาพความเป็นจริงของโครงการนำร่องการฝึกอบรมผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์และให้

ข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณาว่าองค์กรนำโปรแกรมการฝึกอบรมบนเว็บไปใช้งานจริงอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

ข้อดีและข้อจำกัดของการฝึกอบรมบนเว็บ

การฝึกอบรมบนเว็บเป็นเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทเพิ่มมากขึ้นในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะสามารถเชื่อมอำนวยความสะดวกให้กับทุกฝ่าย ทั้งผู้จัดฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม และองค์กร แต่อย่างไรก็ตามการฝึกอบรมผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์นั้นก็ยังมีทั้งข้อดีและข้อจำกัดอยู่หลายประการ วูล์ฟ (Wulf 1996: 50-55) ได้สรุปข้อดีและข้อจำกัดไว้ดังนี้

ข้อดีของการฝึกอบรมบนเว็บ

1. ความเป็นอิสระของสถานที่และเวลา ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ผู้อบรมสามารถจะเลือกเวลาและสถานที่ที่ต้องการได้ตามแต่ตนสะดวก แม้กระทั่งที่บ้านก็สามารถเข้าฝึกอบรมได้ ซึ่งทำให้ผู้อบรมมีความเป็นอิสระทางด้านสถานที่และเวลาในการฝึกอบรม ผู้สอนสามารถสื่อสารกับผู้อบรมจากสถานที่อื่นๆ ได้ นอกจากนี้ผู้อบรมสามารถเรียนรู้ร่วมกันได้จากหลายๆ ที่ทั่วโลก

2. สามารถใช้ได้หลายระบบ โปรโตคอล TCP/IP ของอินเทอร์เน็ตสามารถยอมรับคอมพิวเตอร์ที่มีรูปแบบของระบบปฏิบัติการที่แตกต่างกันนั้นให้สามารถสื่อสารกันได้ ไม่ว่าผู้อบรมจะใช้ระบบรูปแบบใด เช่น PC, Mac, UNIX ก็สามารถเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตได้ทำให้ความสามารถในการใช้งานมีกว้างมากยิ่งขึ้นเปิดโอกาสให้กับผู้อบรมที่ใช้ระบบในทุกๆ รูปแบบเข้ารับการฝึกอบรมได้โดยที่พวกเขาไม่ต้องไปเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์ที่ตนเองมีอยู่

3. เวลาในการพัฒนารวดเร็วเมื่อเปรียบเทียบกับ Computer-Based Training แล้ว นับว่า Web-Based Training สามารถพัฒนาได้รวดเร็วกว่า

4. ความหลากหลาย การฝึกอบรมทางอินเทอร์เน็ตมีความสามารถหลากหลายรูปแบบสามารถใช้ได้ตามความต้องการของการฝึกอบรม เช่น E-mail, Bulletin Board, Real-Time Conferencing, Interactive Tutorial เป็นต้น

5. ง่ายต่อการ Update เนื้อหา เมื่อเปรียบเทียบกับ CD-ROM สำหรับการฝึกอบรมแล้ว การฝึกอบรมบนเว็บมีความรวดเร็วและง่ายต่อการ Update เนื้อหาของ Web Page ได้ดีกว่า

6. ผู้เรียนสามารถควบคุมหลักสูตรที่เข้าฝึกอบรมเองได้ สามารถเรียกข้อมูลที่ได้ศึกษามาแล้วกลับมาดูใหม่ได้ตลอดเวลาหากไม่เข้าใจ

7. ผู้เรียนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้โดยใช้ห้องสนทนาในเว็บ ซึ่งโอกาสในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันมีได้ 3 รูปแบบ คือ

7.1 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับหลักสูตรหรือเนื้อหา

7.2 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน

7.3 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนคนอื่นๆ

8. ลดค่าใช้จ่ายขององค์กร การฝึกอบรมบนเว็บเป็นการลดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรได้อย่างมากเนื่องจากผู้เรียนสามารถเข้าสู่บทเรียนจากที่ใดก็ได้ ที่มีการติดตั้งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้ลดค่าใช้จ่ายด้านการเดินทางของผู้เรียนและผู้สอน นอกจากนี้ยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายในด้านของสถานที่ฝึกอบรมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าอาหาร ค่าที่พักในกรณีที่มีการ ฝึกอบรมต่างจังหวัด เป็นต้น อีกทั้งผู้อบรมสามารถเข้าไปเรียนรู้เนื้อหาวิชาได้อีกหากนโยบายขององค์กรส่วนใหญ่ในปัจจุบัน คือ การลดปริมาณการใช้กระดาษได้อีกด้วย

9. สามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆ ได้อีกมากมาย ซึ่งอาจใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับเนื้อหาในบทเรียน ผู้อบรมก็สามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บดังกล่าวได้เพื่อศึกษาเพิ่มเติมให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น

10. สามารถจำลองลักษณะของห้องอบรมในแบบที่เรียกว่า ห้องเรียนเสมือน (Virtual Classroom) ทำให้รู้สึกเหมือนห้องเรียนจริง

จากการศึกษาถึงข้อดีของการฝึกอบรมบนเว็บ ทำให้เห็นถึงเหตุผลในการที่นำการฝึกอบรมบนเว็บมาใช้ในองค์กร ซึ่งช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากรในองค์กรมากขึ้นเพียงใด และทำให้เห็นถึงข้อได้เปรียบของการฝึกอบรมบนเว็บกับการฝึกอบรมแบบดั้งเดิม ซึ่งพบว่า การฝึกอบรมบนเว็บนั้นทำให้ผู้เรียนเกิดความเป็นอิสระในการฝึกอบรมทั้งด้านสถานที่และเวลา คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเข้ารับการฝึกอบรมจากที่ใดก็ได้ที่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ไม่ว่าจะเป็นบ้านหรือที่ทำงาน และสามารถเข้าฝึกอบรมในเวลาใดก็ได้ ซึ่งทำให้ไม่รบกวนเวลาในการทำงาน ไม่เสียงาน อีกทั้งยังมีรูปแบบของการนำเสนอที่น่าดึงดูดความสนใจเพราะการใช้สื่อประสมที่ประกอบด้วยภาพและเสียง นอกจากนี้ผู้เรียนยังสามารถทบทวนบทเรียนใหม่ได้ตลอดเวลา สามารถควบคุมหลักสูตรในการเรียนได้ด้วยตนเองว่าจะหยุดพักเมื่อใด หรือจะศึกษาบทเรียนเรื่องให้มากเป็นพิเศษ ด้วยความสามารถเหล่านี้ของการฝึกอบรมบนเว็บจึงทำให้เป็นเทคโนโลยีที่น่าสนใจที่องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจะนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรต่อไป

ข้อจำกัดของการฝึกอบรมบนเว็บ

1. ข้อจำกัดด้านความกว้างของช่องสัญญาณ ทำให้เกิดความล่าช้าในการฝึกอบรมได้ เนื่องจากการฝึกอบรมบนเว็บ จึงอาจเกิดปัญหาความล่าช้าได้หากมีการใช้เสียง วิดีโอ และ ภาพกราฟิกในการฝึกอบรม ซึ่งผู้เรียนจะถูกจำกัดจากการต่อเชื่อมและซอฟต์แวร์ที่ใช้ด้วย นอกจากนี้รูปแบบของฮาร์ดแวร์ก็เป็นสิ่งสำคัญ หากความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์และความเร็วของโมเด็มที่ใช้มีสเปคที่ไม่สูง ก็จะทำให้เกิดการล่าช้าในการอ่านข้อมูล และหากมีผู้เข้าใช้บริหารในหลักสูตรดังกล่าวพร้อมๆ กันหลายคนก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้เกิดการล่าช้าได้

2. ค่าใช้จ่ายสูงในการจัดทำหลักสูตรแต่ละหลักสูตร

3. ผู้เรียนต้องมีความรู้ความสามารถการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตพอสมควรถึง จะเข้ารับการฝึกอบรมได้ จึงเป็นการจำกัดคุณลักษณะของผู้เรียน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วผู้ที่เข้าการ ฝึกอบรมบนเว็บมักเป็นพนักงานในสำนักงานมากกว่าที่จะเป็นที่บ้าน จะสามารถใช้ได้ก็แต่ใน องค์กรเท่านั้น อีกทั้งพนักงานดังกล่าวมีจำนวนมาก ซึ่งไม่เพียงพอกับปริมาณทรัพยากร คอมพิวเตอร์ ในองค์กรที่จะรองรับ

4. ต้องมีอุปกรณ์การใช้งานพร้อมที่จะติดต่อกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้จึงจะสามารถ เข้าสู่การฝึกอบรมได้

5. การฝึกอบรมบนเว็บเหมาะสำหรับฝึกอบรมทักษะในด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Skills) และทักษะทางด้านเทคนิคการปฏิบัติ (Psychomotor Skills) บางอย่างเท่านั้น หากเป็นทักษะทางด้านเทคนิคการปฏิบัติ (Psychomotor Skills) ที่ซับซ้อนหรือทักษะด้านเจตคติ (Attitudinal Skills) การฝึกอบรมบนเว็บจะไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ ซึ่งควรใช้การฝึกอบรมใน รูปแบบอื่นเข้ามาเสริมจะได้รับประโยชน์ตามที่มุ่งหวังมากกว่าการใช้การฝึกอบรมบนเว็บ

จากการศึกษาถึงข้อจำกัดของการฝึกอบรมบนเว็บนั้นทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคที่ อาจเกิดขึ้นจากการนำการฝึกอบรมบนเว็บมาใช้ในองค์กร เนื่องจากในบางครั้งอาจเกิดความล่าช้า ของช่องสัญญาณในการสื่อสาร ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องมีความรู้มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตได้พอสมควร จึงจะสามารถเข้าฝึกอบรมในรูปแบบนี้ได้ อีกทั้งจะต้องมีอุปกรณ์ใน การใช้งานเพื่อเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จึงจะใช้งานโปรแกรมได้ การสร้างโปรแกรมการ ฝึกอบรมบนเว็บนั้นต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงในการสร้างแต่ละหลักสูตร ทำให้องค์กรจะต้องพิจารณาถึง ผลที่ได้รับกับค่าใช้จ่ายที่องค์กรจะต้องเสียไปว่าคุ้มหรือไม่ ด้วยข้อจำกัดเหล่านี้จึงเป็นแนวทาง ในการที่องค์กรจะหาทางแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมการฝึกอบรมบนเว็บเพื่อให้เกิดประโยชน์ได้มาก ที่สุด

ความรู้เกี่ยวกับการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

ความหมายของการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการฝึกอบรมได้มีนักวิชาการหลายคน ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมแบบปกติ ไว้ดังนี้

จตุรงค์ เกียรติกำจาย (2534: 85) สรุปว่า การฝึกอบรมเป็นการกำหนดจุดประสงค์ทางพฤติกรรม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จในงานที่ทำยิ่งๆ ขึ้นไปสามารถปรับเวลาให้สั้นลงได้ โดยเฉพาะเมื่อผู้ฝึกอบรมมีความกังวลใจในบทเรียนที่จะต้องได้มา เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงานตามที่กำหนดไว้ เนื้อหาจำเพาะและแคบเพื่อนำไปใช้ในการทำงานที่แท้จริง

เสนาะ ตีเยาว์ (2535: 127) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งโดยมุ่งให้คนได้รู้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ และเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในทางที่ต้องการ

ทองฟู ศิริวงศ์ (2536: 18) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงาน โดยมุ่งพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ

วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537: 23) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการอย่างมีระบบซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติเพื่อการเปลี่ยนแปลงในการทำงานของบุคลากรที่รับการฝึกอบรม ตามวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงานนั้นๆ

กูด (Good 1973: 613) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการช่วยให้บุคคลอื่นมีทักษะและความรู้ โดยจัดขึ้นภายใต้สภาวะเงื่อนไขบางประการ และไม่ถึงกับทำอะไรใหญ่โต แบบที่นักเรียนทักษะและความรู้กันในสถาบันการศึกษาทั่วไป

บีช (Beach 1975: 5) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้ และมีความชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้บุคคลรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลไปในทางที่ต้องการ

ราเบรีย (Rabey 1981: 6) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึงการช่วยให้บุคคลได้รับความรู้ทักษะ และเจตคติที่จำเป็นต่อการทำงาน เพื่อเตรียมตัวให้พวกเขาทำกิจกรรมในอนาคต ซึ่งจะต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขาด้วย

มิทเชลล์ (Mitchell 1982: 450) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรมคือพื้นฐานการเรียนรู้ อย่างหนึ่ง เป็นความพยายามขององค์การที่จะจัดหาประสบการณ์ให้กับบุคลากรซึ่งจะช่วยให้เขา

เหล่านั้นปฏิบัติการกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สร้างเสริมประสบการณ์ เกิดการพัฒนาในด้านพฤติกรรมที่ดีขึ้น คือ เกิดความสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดีมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

ดังนั้น การฝึกอบรมแบบปกติ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติและความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยมีวิทยากรเป็นผู้นำในกระบวนการเรียนรู้ หรือถ่ายทอดความรู้

สำหรับการฝึกอบรมบนเว็บ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความและความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมบนเว็บไว้ ดังนี้

ชาน (Khun 1997) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมในเว็บ คือโปรแกรมการฝึกอบรมในรูปแบบไฮเปอร์มีเดียที่น่าคุณลักษณะและทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ผ่านเว็บมาใช้ประโยชน์ในการจัดการสภาพแวดล้อมและสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้

จูดี (Judy 1998) ได้กล่าวถึง การฝึกอบรมบนเว็บ คือ การเสนอองค์ความรู้ให้กับผู้เรียน โดยการเรียนผ่าน เวิลด์ ไวด์ เว็บ เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้เรียนแต่ละคน ซึ่งมีประโยชน์ช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่าย สะดวกในการเรียน มีการติดต่อสื่อสาร มีแหล่งข้อมูลและหลากหลายมาก

พาร์สัน (Parson 1999) กล่าวถึงการฝึกอบรมบนเว็บ คือ นวัตกรรมที่รวมเอาการศึกษาทางไกลกับคอมพิวเตอร์เพื่อการฝึกอบรม (CBT) เข้าด้วยกันซึ่งถูกเปลี่ยนแปลงโดยเทคโนโลยีของเว็บอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตในองค์กร เทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขั้นสูงสามารถจัดหาสื่อที่สมบูรณ์แบบสำหรับการส่งผ่านการฝึกอบรมไปยังบุคคล ทุกสถานที่ ทุกเวลา

สตีต (Steed 1999) กล่าวว่า การฝึกอบรมบนเว็บ (Web-Based Training หรือ WBT) ในบางครั้งก็เรียกว่า อินเทอร์เน็ตเพื่อการฝึกอบรม (Internet-Based Training หรือ IBT) หรือการฝึกอบรมแบบออนไลน์ (Online Training) เข้าด้วยกันซึ่งถูกเปลี่ยนแปลงโดยเทคโนโลยีของเว็บอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตในองค์กร เทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขั้นสูงสามารถจัดหาสื่อที่สมบูรณ์แบบสำหรับการส่งผ่านการฝึกอบรมไปยังบุคคล ทุกสถานที่ ทุกเวลา จึงเป็นการฝึกอบรมที่สามารถเป็นอิสระจากขอบเขตของห้องฝึกอบรมอย่างเดิมมาเป็นประสบการณ์เรียนรู้แบบสื่อประสม (Multimedia) สำหรับผู้เข้าฝึกอบรม

คิลบี้ (Kilby 2000) ได้นิยามความหมายการฝึกอบรมบนเว็บ คือ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยฝึกอบรม ซึ่งใช้เทคโนโลยีของเว็บเบราว์เซอร์ โดยนำเสนอผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น โดยสามารถใช้ร่วมกับสื่อประสม เช่น ภาพ เสียง ภาพประกอบ เสียงในการฝึกอบรม

กล่าวโดยสรุป การฝึกอบรมออนไลน์ เป็นการฝึกอบรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ อินเทอร์เน็ต เข้ามาใช้ในการกระบวนการฝึกอบรม โดยนำเสนอผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น โดยสามารถใช้ร่วมกับสื่อประสม (Multimedia) เช่น ภาพ เสียง ภาพประกอบเสียงในการฝึกอบรม

นอกจากนี้ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า นอกจากการฝึกอบรมบนเว็บ การฝึกอบรมด้วยอีเลิร์นนิ่งน่าจะเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถจะใช้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานได้ และได้มีผู้ให้คำจำกัดความของอีเลิร์นนิ่ง ไว้ดังนี้ (คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2551)

Bank of America Securities: การมาบรรจบกันของการเรียนและ อินเทอร์เน็ต

Cornelia Weggn: การส่งเนื้อหาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ซึ่งหมายรวมถึง อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต เอ็กซ์ทราเน็ต ดาวเทียม วิทยุโทรทัศน์ และCD-ROM

Elliott Masie: การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเครือข่ายเพื่อออกแบบ นำส่ง เลือก บริหารจัดการ และขยายขอบเขตของการเรียนออกไป

Arista Knowledge Systems: การใช้พลาณาภาพของเครือข่ายเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ได้ ในทุกเวลา ทุกสถานที่

ChulaOnline: ทางเลือกหนึ่งในปัจจุบันที่มีขึ้นเพื่อพัฒนาระบบการเรียนการสอนรูปแบบใหม่ ช่วยให้ผู้เรียนซึ่งอยู่ในจุดที่ห่างไกลจากผู้สอนสามารถที่จะเรียนเนื้อหาวิชา หลักสูตร ต่างๆ ได้อย่างไม่จำกัดสถานที่และเวลา

Thai2Learn: การศึกษาโดยใช้สื่อการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ ซีดี รวม โดยมีระบบคอมพิวเตอร์รองรับ เพื่อให้ผู้เรียน สามารถได้เรียนรู้ในสิ่งที่ต้องการ และอำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนในการเรียนได้ทุกที่ทุกเวลา

ศ.ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์: การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Learning หมายถึง การเรียนรู้บนฐานเทคโนโลยี (Technology-based Learning) ซึ่งครอบคลุมวิธีการเรียนรู้ หลากหลายรูปแบบ อาทิ การเรียนรู้บนคอมพิวเตอร์ (Computer-based Learning) การเรียนรู้บนเว็บ (Web-based Learning) ห้องเรียนเสมือนจริง (Virtual Classrooms) และความร่วมมือ ดิจิตอล (Digital Collaboration) เป็นต้น ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภท อาทิ อินเทอร์เน็ต (Internet) อินทราเน็ต (Intranet) เอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet) การถ่ายทอดผ่าน ดาวเทียม แถบบันทึกเสียงและวีดิทัศน์ โทรศัพท์ที่สามารถโต้ตอบกันได้ และซีดีรอม

อ.ไพฑูริย์ ศรีฟ้า: การเรียนการสอนทางไกลที่ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง World Wide Web ซึ่งผู้เรียนและผู้สอนใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ผู้เรียนสามารถเข้าถึง

แหล่งข้อมูลมากมายที่มีอยู่ทั่วโลกอย่างไร้ขอบเขตจำกัด ผู้เรียนสามารถทำกิจกรรมหรือแบบฝึกปฏิบัติต่างๆ แบบออนไลน์ โดยใช้เครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกอยู่ใน WWW เป็นการเรียนการสอนออนไลน์ที่ได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน เพราะไม่มีขีดจำกัดเรื่องระยะเวลา และสถานที่ อีกทั้งยังสนองตอบต่อศักยภาพและความสามารถของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า อีเลิร์นนิ่ง หมายถึง การเรียน การสอนในลักษณะใดก็ได้ ซึ่งใช้การถ่ายทอดเนื้อหาผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็น ซีดีรอม อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต สัญญาณโทรทัศน์ หรือสัญญาณดาวเทียม เนื้อหาสารสนเทศอาจอยู่ในรูปแบบต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอนด้วยซีดีรอม การเรียนการสอนบนเว็บ การเรียนออนไลน์ บทเรียนออนไลน์ การเรียนทางไกลผ่านดาวเทียม หรือ การเรียนด้วยวิดีโอผ่านออนไลน์

นอกจากนี้ ได้มีนักวิชาการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนการสอนแบบผสมผสาน ไว้แตกต่างกัน กล่าวคือ (อ้างถึงใน หริลักษณ์ บานชื่น 2549: 55-57)

สมิท (Smith 2001) การเรียนการสอนแบบผสมผสานเป็นการจัดการเรียนการสอนทางไกลโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต ข้อความเสียง และการประชุมทางโทรศัพท์) ผสมผสานกับจัดการศึกษาแบบดั้งเดิม (traditional education)

ดริสคอล (Driscoll 2002) การเรียนการสอนแบบผสมผสาน ว่าเป็นการรวมหรือผสมเทคโนโลยีของเว็บ (web-based technology) กับการเรียนในชั้นเรียนแบบดั้งเดิม (เช่น live virtual classroom self-paced instruction การเรียนรู้ร่วมกัน (collaborative learning) วิดีโอสตรีมมิ่ง (streaming video) เสียงและข้อความ) เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของการจัดการศึกษา

เกรทแฮม และ เคลทา (Garnham & Kaleta 2002) การเรียนการสอนแบบผสมผสานเป็นการเรียนที่ดีที่สุดเนื่องจากเป็นผสมผสานการจัดการเรียนการสอนโดยการเลือกใช้คุณลักษณะที่ดีที่สุดของการสอนในห้องเรียนและคุณลักษณะที่ดีที่สุดของการสอนออนไลน์เข้าด้วยกัน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างอิสระ ทำให้เกิดการเรียนที่กระฉับกระเฉง (active learning) และสามารถลดเวลาในการเข้าชั้นเรียนได้

วูล (Voos 2003) การเรียนการสอนแบบผสมผสานเป็นการผสมผสานการเรียนแบบเผชิญหน้ากับการเรียนโดยใช้สื่อออนไลน์เข้าด้วยกัน ซึ่งเป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่ช่วยให้ประหยัดเวลาและลดการใช้ทรัพยากรได้

โรเชสเตอร์ (Rochester 2004) การเรียนการสอนแบบผสมผสานเป็นการผสมผสานการเรียนและการสอนในห้องเรียนเข้ากับการเรียนการสอนออนไลน์ซึ่งถือว่าเป็นวิธีการเรียนและการสอนที่ดีที่สุดในปัจจุบัน

จากการศึกษาข้อมูลดังกล่าวข้างต้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า การฝึกอบรมแบบผสมผสาน หมายถึง กระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ด้วยวิธีการฝึกอบรมแบบปกติในห้องอบรม การใช้สื่อที่หลากหลาย อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล และกิจกรรม รวมทั้งการผสมผสานกับการฝึกอบรมแบบผ่านเครือข่าย หรือการฝึกอบรมออนไลน์ โดยใช้วิธีการฝึกอบรมผ่านคอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต หรือถ่ายทอดเนื้อหาอบรมในรูปแบบคอมพิวเตอร์ช่วยสอน การฝึกอบรมบนเว็บ บทเรียนออนไลน์ หรือการเรียนรู้จากวิดีโอตามอัธยาศัย เป็นต้น

องค์ประกอบของการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

จากองค์ประกอบของการเรียนแบบผสมผสาน ได้แบ่งออกเป็น 12 ชนิด โดยที่สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ กลุ่มออนไลน์ และกลุ่มออฟไลน์ (อ้างถึงใน ทรัพย์สิน บานชื่น 2549: 61-64)

กลุ่มออฟไลน์ มี 6 ชนิด ได้แก่

1. การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Workplace Learning)
2. การสอนแบบตัวต่อตัว การมีผู้ชี้แนะหรือที่ปรึกษา (Face-to-Face tutoring, coaching or mentoring)
3. ห้องเรียน (Classroom)
4. สื่อสิ่งพิมพ์ (Distributable print media)
5. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Distributable electronic media)
6. สื่อสารมวลชน (Broadcast media)

กลุ่มออนไลน์ มี 6 ชนิด ได้แก่

1. การเรียนรู้เนื้อหา (Online learning content)
2. ผู้สอนอิเล็กทรอนิกส์, ผู้ชี้แนะอิเล็กทรอนิกส์และที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์ (E-tutoring, e-coaching or e-mentoring)
3. การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Online Collaborative learning)
4. การจัดการความรู้ (Online Knowledge management)
5. เว็บ (The Web)
6. การเรียนรู้เคลื่อนที่ (Mobile learning)

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า องค์ประกอบของการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สามารถสรุปเป็นหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

วิธีการหรือรูปแบบ

1. รูปแบบการฝึกอบรมที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลางนำเสนอหลักสูตรหรือเนื้อหาการฝึกอบรม ซึ่งไม่เชื่อมโยงข้อมูลจากภายนอก
2. รูปแบบการฝึกอบรมบนเครือข่าย เป็นการเรียนรู้โดยมีการนำเสนอเนื้อหาการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย และโดยพูดคุยผ่าน Web board หรือ E-mail
3. การฝึกอบรมผ่านเครือข่าย เป็นการฝึกอบรมโดยที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกับวิทยากรอยู่ต่างพื้นที่กัน แต่ใช้การถ่ายทอดความรู้ เนื้อหาของหลักสูตร ผ่านระบบเครือข่าย

สื่อและกิจกรรม

1. สื่อออฟไลน์ เช่น หนังสือ เอกสารและแฟ้ม สิ่งพิมพ์ต่างๆ CD VDO DVD
2. สื่อออนไลน์ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ช่วยสอน E-Learning
3. กิจกรรม เช่น การร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น การสาธิต การแสดงบทบาทสมมติ การลงมือปฏิบัติจริง Worthshop ต่างๆ
4. สร้างฐานความรู้ในการค้นหาและทบทวน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การติดตามและประเมินผล

1. การติดตามผลการฝึกอบรม โดยตรวจสอบผลการปฏิบัติงานผ่านเครือข่าย
2. ประเมินผล โดยการทำแบบทดสอบข้อเขียน และการปฏิบัติ
3. จัดเก็บฐานข้อมูลผู้ผ่านการฝึกอบรม

รูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

จากข้อมูลของการเรียนแบบผสมผสานนั้น NIIT ได้แบ่ง การเรียนแบบผสมผสาน ออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่

1. การเรียนรู้ด้านทักษะ เป็นการรวมการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยผู้สอนหรือผู้ชี้แนะคอยสนับสนุนเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะโดยเฉพาะ การเรียนรู้โดยเฉพาะความรู้และทักษะต้องการผลย้อนกลับและการสนับสนุนจากผู้สอนอย่างสม่ำเสมอจริงๆ แล้ววิธีการนี้ใช้ได้ดีที่สุดเมื่อผู้เรียนกำลังเรียนรู้เนื้อหาที่ตรงกับความรู้หรือระดับสติปัญญา เทคนิคที่ใช้ในการเรียนรู้ด้านทักษะนี้ได้แก่

- 1.1 สร้างแผนการเรียนรู้ในกลุ่มที่นำตนเอง ในลักษณะที่เป็นตารางเวลาที่เคร่งครัด

1.2 ใช้ภาพรวมโดยการนำของผู้สอน และปิดการประชุม

1.3 สาธิตกระบวนการและขั้นตอนผ่านห้องปฏิบัติการการเรียนรู้แบบประสานเวลา หรือจัดห้องเรียนแบบดั้งเดิม

1.4 หาอีเมลมาสนับสนุน

1.5 ออกแบบโครงการระยะยาว

2. การเรียนรู้ด้านทัศนคติ เป็นการรวมเหตุการณ์ที่หลากหลายและการใช้สื่อเพื่อพัฒนาพฤติกรรมโดยเฉพาะ วิธีการนี้ผสมการเรียนในห้องเรียนแบบดั้งเดิมเป็นฐานกับสถานการณ์การเรียนรู้แบบร่วมมือออนไลน์ ความต้องการผลลัพธ์ที่พัฒนาทัศนคติและพฤติกรรม จำเป็นต่อการรวมของการเรียนแบบร่วมมือ ซึ่งก่อให้เกิดความสะดวกโดยผ่านการประชุมแบบเผชิญหน้า หรือเทคโนโลยีทำให้สามารถเกิดสถานการณ์การเรียนรู้แบบร่วมมือ นักพัฒนาควรจะใช้วิธีการนี้ในการสอนเนื้อหาที่ต้องการให้ผู้เรียนทดลองพฤติกรรมใหม่ ในสถานการณ์ที่ปราศจากความเสี่ยง กิจกรรมที่นักพัฒนาควรจะรวมเข้ามาในประสบการณ์การเรียนรู้ นั้นรวมถึง หัวข้อการอภิปราย โครงการกลุ่ม Webinars และการอภิปรายออนไลน์โดยใช้ รูปแบบการสนทนา

เราจะนำวิธีการนี้มาใช้ได้โดย

2.1 ใช้การประชุมผ่านเว็บแบบประสานเวลา

2.2 มอบหมายงานกลุ่ม

2.3 ปฏิบัติเป็นตัวละครในบทบาทสมมติ

3. การเรียนรู้ด้านความสามารถ เป็นการผสมผสานเครื่องมือที่สนับสนุนการปฏิบัติด้วยแหล่งการจัดการความรู้ และที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงาน เพื่อที่จะรับและแลกเปลี่ยนความรู้ภายใน ผู้เรียนจะต้องมีปฏิสัมพันธ์และสังเกตผู้เชี่ยวชาญ ในการทำงาน

ความสำเร็จความรู้ของผู้เรียนขึ้นอยู่กับความเร็วในการตัดสินใจของลูกจ้างในเวลาทำงาน ในขณะที่ส่วนหนึ่งในการแนะนำกระบวนการตัดสินใจ คือความจริงโดยทั่วไปและหลักในการทำงาน คนทั่วไปก็ต้องการความรู้ภายในของผู้เชี่ยวชาญ การเรียนรู้ที่สะดวกในการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในนั้นต้องการวิธีการเรียนรู้ที่พัฒนาความสามารถ เพราะคนจะซึมซับความรู้ภายในโดยการสังเกตและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เชี่ยวชาญในการทำงาน กิจกรรมอาจรวมเครื่องมือที่สนับสนุนการปฏิบัติงานออนไลน์ ด้วยการปรึกษาแบบสด

สำหรับผู้วิจัย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบของการฝึกอบรมแบบผสมผสานว่า เป็นการจัดฝึกอบรมที่รวมระหว่างการฝึกอบรมแบบปกติกับการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายเข้าด้วยกัน ดังนั้น รูปแบบของการฝึกอบรมแบบผสมผสานนั้น ควรเป็นการผสมวิธีการฝึกอบรมแบบปกติ เช่น

การถ่ายทอดความรู้โดยวิทยากร การฝึกอบรมแบบปฏิบัติการในห้องเรียน การติดต่อระหว่างผู้
 อบรมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม นำเสนอเนื้อหาการอบรมผ่านสื่อประเภทหนังสือและคู่มือต่างๆ ใช้
 คอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลางนำเสนอเนื้อหาหลักสูตรในรูปแบบเฉพาะข้อความและภาพ ซึ่งไม่
 จำเป็นต้องเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้ากับเครือข่ายและแหล่งข้อมูลการเรียนรู้จากภายนอก สำหรับ
 วิธีการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายนั้น ประกอบด้วย การส่งเนื้อหาผ่านเว็บไซต์ บนระบบอินเทอร์เน็ต
 และอินเทอร์เน็ต มีการเชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูลการเรียนรู้ที่อยู่ภายนอกหลักสูตร การถ่ายทอดผ่าน
 ดาวเทียม หรือ วิดีโอเทป CD-ROM ซึ่งอาจรวมไปถึง Computer- based Training และ Web-
 based Training รูปแบบการฝึกอบรมที่ผู้สอนและผู้เรียนอยู่ต่างเวลาและสถานที่ เนื้อหาหลักสูตร
 จะถูกส่งผ่านไปยังสถานที่ปลายทางโดยผ่านโมเดลการอบรมแบบ Synchronous หรือ
 Asynchronous ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ อาจมีการผสมผสานการใช้สื่อต่างๆ ทั้งสื่อที่เป็น
 สื่อดั้งเดิมอย่างสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคลร่วมกับสื่อออนไลน์ หรือแม้กระทั่งการรวมกิจกรรมต่างๆ เข้า
 ด้วยกัน มีฐานข้อมูล แหล่งความรู้ออนไลน์ และการประเมินผลผ่านระบบเครือข่าย เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

วันวิสาข์ สุวิกรม (2546: บทคัดย่อ) ทำการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของ
 นักวิชาการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า

1. สภาพความเป็นจริงของการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา

ปัญหาของนักวิชาการศึกษาที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม คือ ปัญหาในการ
 ติดต่อประสานงานกับอาจารย์ นักวิชาการศึกษาไม่แม่นยำกฎระเบียบ ข้อบังคับ ชาติทัศนคติและ
 จิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ ชาติความสามารถในการร่างหนังสือทางราชการ การเขียนรายงาน
 ควรมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์เพื่อใช้สนับสนุนการทำงาน ควรสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการฟัง
 และพูด เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงการ
 ทำงานและบริการ ควรมีความสามารถในการติดตามผล วิเคราะห์ปัญหา วางแผนและปรับปรุง
 ระบบงาน และนักวิชาการศึกษาต้องทำประกันคุณภาพการศึกษา

2. หลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมกับนักวิชาการศึกษา มีทั้งหมด 11 หลักสูตร

2.1 หลักสูตรนักวิชาการศึกษาเบื้องต้นสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่นักวิชาการศึกษา

2.2 หลักสูตรการพัฒนาแนวปฏิบัติสำหรับนักวิชาการศึกษา

- 2.3 หลักสูตรปฏิสัมพันธ์และการประชาสัมพันธ์สำหรับนักวิชาการศึกษา
- 2.4 หลักสูตรเทคนิคการเขียนหนังสือทางราชการ
- 2.5 หลักสูตรเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับนักวิชาการศึกษา 1
- 2.6 หลักสูตรเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับนักวิชาการศึกษา 2
- 2.7 หลักสูตรเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับนักวิชาการศึกษา 3
- 2.8 หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับนักวิชาการศึกษา
- 2.9 หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพในการวิจัยสำหรับนักวิชาการศึกษา
- 2.10 หลักสูตรกลยุทธ์การทำงานและการวางแผนโครงการ
- 2.11 หลักสูตรการทำประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับนักวิชาการศึกษา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย คือ 1) ควรมีการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมอีกตามระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคและสามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของนักวิชาการศึกษาได้เป็นอย่างดี 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดฝึกอบรมตามประเด็นความเร่งด่วนเพื่อให้การทำงานของนักวิชาการศึกษา ได้รับการพัฒนาและสามารถดำเนินกิจกรรมต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) ผู้บังคับบัญชาของนักวิชาการศึกษาควรมีการทำความเข้าใจในงานของนักวิชาการศึกษา 4) สำนักฝึกอบรม มีความสามารถในการจัดการฝึกอบรมได้แทบทุกหลักสูตรที่สถาบันฯ ต้องการส่งผลให้ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย มีความสะดวกสบาย และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรมากยิ่งขึ้น

วารวุธ วิชาภูโสภา (2545: บทคัดย่อ) ทำการศึกษานำ e-learning ไปใช้ในงานฝึกอบรม กรณีศึกษา บริษัท จัสมิน ซัมมารีน เทเลคอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อยู่ในเกณฑ์พอใช้ (ร้อยละ 43.90) ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตอยู่ในเกณฑ์พอใช้ (ร้อยละ 36.59) แต่มีความรู้เกี่ยวกับ e-learning อยู่ในเกณฑ์ปรับปรุง (ร้อยละ 73.08)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้มีหัวข้อฝึกอบรม เรื่อง คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 70.73) และภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 68.29) ในขณะที่ความต้องการรูปแบบของ E-learning ประกอบด้วย เนื้อหา (Content) รูปแบบ Multimedia/ Animation (ร้อยละ 58.54) ฟังก์ชันการนำส่งบทเรียนไปยังผู้เรียน (ร้อยละ 68.29) การติดต่อสื่อสารในรูปแบบ e-mail (ร้อยละ 60.98) และการทดสอบหลักจากเรียนจบ (ร้อยละ 70.73)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านหัวข้อและเนื้อหาการฝึกอบรมที่ตรงตามความต้องการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจของพนักงานและตัดสินใจเข้าร่วมการฝึกอบรมในรูปแบบ

E-learning ในระดับที่มากที่สุด ($\bar{x} = 4.41$) ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างยังเห็นว่าบริษัทมีความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสูงที่สุดซึ่งมีระดับความสำคัญปานกลาง ($\bar{x} = 2.68$) และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความพร้อมของเงินลงทุนว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการฝึกอบรมในรูปแบบ E-Learning ในระดับที่มาก ($\bar{x} = 3.88$) โดยสรุปแล้วกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดทำโครงการฝึกอบรมในรูปแบบของ e-learning (ร้อยละ 97.06)

สุธิดา หาวงษ์ (2545: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยแนวโน้มหลักสูตรสำหรับการฝึกอบรมพลตำรวจ ของโรงเรียนตำรวจ สังกัดกองบัญชาการการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า แนวโน้มหลักสูตรสำหรับฝึกอบรมพลตำรวจโดยทั่วไป ควรต้องเน้นการฝึกปฏิบัติมากกว่าเรียนในห้องเรียน โครงสร้างของหลักสูตรควรประกอบด้วย หมวดวิชาบังคับ (พื้นฐานทั่วไป) หมวดวิชาประกอบ และ หมวดวิชาฝึกงาน เนื้อหาของหลักสูตรควรส่งเสริม จริยธรรม คุณธรรม มีเหตุผล นำปัญหาและเหตุการณ์ปัจจุบันมาสอน ขณะเดียวกันควรผสมผสานระหว่างเนื้อหาวิชาการกับการฝึกปฏิบัติเข้าด้วยกัน กิจกรรมการเรียนการสอนใช้วิธีการสาธิต สร้างสถานการณ์จำลอง มีอุปกรณ์ให้นักเรียนได้ปฏิบัติจริงทันสมัยเหมาะสมกับวิชาที่เรียน เพื่อให้รู้จักแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น สื่อการสอนควรเป็นของจริงต่างๆ เครื่องฝึกยิงจำลองใช้ห้องปฏิบัติการฝึก รวมทั้งมีการใช้สื่อต่างๆ มากขึ้นในทุกวิชา การประเมินผลควรยึดจุดประสงค์ของหลักสูตร และใช้ผลการประเมินเพื่อตัดสินผลการเรียนซึ่งวิธีการวัดผลเป็นแบบอิงเกณฑ์และแบบอิงกลุ่ม ใช้แบบทดสอบทั้งที่เป็นปรนัยและอัตนัย พร้อมทั้งเน้นการสอบภาคปฏิบัติมากขึ้น

อัจฉรา พัฒนาศิริรักษ์ (2544: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเอกชน ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์กรเอกชนทั้ง 4 องค์กร นำรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ได้แก่ การนำไปใช้เพื่อการสอนงาน การฝึกอบรม การเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงาน และเพื่อการให้ข้อมูลด้านการดำเนินธุรกิจขององค์กร
2. การฝึกอบรมผ่านเว็บขององค์กรส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารบทเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กรโดยใช้ชื่อว่า อีเลิร์นนิ่ง ซึ่งบทเรียนมีลักษณะการสร้างโปรแกรม 2 ลักษณะ คือ การนำบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยฝึกอบรมมาขึ้นบนเว็บ และการสร้างพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมผ่านเว็บขึ้นใหม่ ซึ่งข้อมูลที่น่าสนใจในบทเรียนการฝึกอบรมผ่านเว็บขององค์กรประกอบด้วย บทเรียนที่เป็นตัวอักษร บทเรียนที่เป็นสื่อประสม และบทเรียนที่มีการปฏิสัมพันธ์ โดยใช้เครื่องมือช่วยในการฝึกอบรมผ่านเว็บต่างๆ เช่น โปรแกรมยี่เอิลิททอนิกส์ และโปรแกรมดาวนโหลด เพื่อช่วยในการสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงาน

3. ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุม ดูแล และพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมผ่านเว็บ คือ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นผู้สรรหา คัดเลือกเนื้อหาวิชาต่างๆ และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้สร้างโปรแกรมการฝึกอบรมผ่านเว็บ

4. บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท ยูไนแคล ไทยแลนด์ จำกัด ยังไม่มีการวางแผนหรือกำหนดขั้นตอน กระบวนการในการนำการฝึกอบรมผ่านเว็บ มาใช้ในองค์กร เนื่องจากเป็นช่วงของการทดลองนำโปรแกรมมาใช้เพื่อพิจารณาถึงผลสำเร็จของโปรแกรม เท่านั้น บริษัท ซิสโก้ ซีเอสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท มอนซานโต้ ไทยแลนด์ จำกัด เป็นองค์กรต่างชาติที่ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานใหญ่ในต่างประเทศเป็นผู้ดำเนินการจึงไม่ทราบข้อมูลในกระบวนการ และขั้นตอนของการวางแผนงาน อีกทั้งองค์กรส่วนใหญ่ยังไม่มีการประเมินผลการฝึกอบรมผ่านเว็บ

5. ปัญหาที่สำคัญของการฝึกอบรมผ่านเว็บ คือ ปัญหาด้านความล่าช้าของโปรแกรมที่ต้องใช้เวลานานมากในการเข้าศึกษาบทเรียน ปัญหาพนักงานไม่มีเวลาในการเข้าศึกษาบทเรียน เนื่องจากบทเรียนยังไม่มีความอิสระในด้านของสถานที่ในการเข้าฝึกอบรม และปัญหาการขาดกระบวนการในการบริหารจัดการการฝึกอบรมผ่านเว็บที่เป็นระบบ

6. แนวโน้มการฝึกอบรมผ่านเว็บในอนาคต พบว่า องค์กรมีแนวโน้มในการนำการฝึกอบรมผ่านเว็บมาใช้ในองค์กรมากขึ้น และบทเรียนจะมีความเป็นอิสระทางด้านเวลาและสถานที่ในการฝึกอบรม รูปแบบของบทเรียนจะมีความเป็นสื่อประสมมากขึ้นเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้เรียนให้มากขึ้น รวมถึงจะมีการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนและเชื่อมโยงผลการฝึกอบรมผ่านเว็บเข้ากับระบบสารสนเทศขององค์กร

ประภาพร ธวัชนุติ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร พบว่า การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร การบริหารข้อมูลในองค์กร ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร คือ วิสัยทัศน์ขององค์กร โครงสร้างองค์กรการบริหารทรัพยากรมนุษย์โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีและตัวพนักงาน และมีข้อจำกัด คือ เวลาการใช้ภาษาอังกฤษ ลักษณะข้อมูล และความทันสมัยของข้อมูล การนำการฝึกอบรมบนเว็บมาใช้ในองค์กรจึงควรที่จะพิจารณาประเด็นที่เป็นข้อจำกัดเหล่านี้ โดยเฉพาะเรื่องเวลา ซึ่งองค์กรควรมีการออกแบบบทเรียนการฝึกอบรมบนเว็บ โดยให้ความสำคัญในเรื่องของเวลาและสถานที่ในการฝึกอบรม เพื่อช่วยลดปัญหาดังกล่าวเอง นอกจากนี้การพิจารณาปัจจัยในด้านของผู้เรียนก็เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากผู้เข้าเรียนในแต่ละ

หลักสูตรมีความสามารถแตกต่างกัน ผู้ออกแบบจึงควรสร้างหลักสูตรที่รองรับความสามารถของผู้เรียนเป็นสำคัญ การปรับเปลี่ยนข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ก็เป็นสิ่งสำคัญควรมีการกำหนดระยะเวลาในการนำเสนอบทเรียนแต่ละหลักสูตร และควรติดตามแนวคิดใหม่ๆ ในแต่ละช่วงเวลา เพื่อทำการปรับบทเรียนให้สอดคล้องกับแนวคิดใหม่เหล่านั้น เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้ทันตามแนวคิดใหม่ๆ เสมอ

เดชวัฒน์ นาศิริรักษ์ (2543: บทคัดย่อ) ทำการพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ของบริษัท กรีนสปอต (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ชุดฝึกอบรมเพื่อการปฐมนิเทศมีประสิทธิภาพเท่ากับ 83.67/83.67 และพบว่ากลุ่มที่อบรมโดยใช้ชุดฝึกอบรม มีผลสัมฤทธิ์จากการอบรมสูงกว่ากลุ่มที่อบรมแบบเดิม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพัฒนาการทางการอบรมของผู้ที่เข้ารับการอบรมทั้ง 2 กลุ่ม มีพัฒนาการไม่แตกต่างกัน

ยงยุทธ ชื่นตา (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ไทยคอปเปอร์อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงงานของหน่วยงานฝึกอบรมให้ทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัญหาในการฝึกอบรมของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมีปัญหามาก โดยมีปัญหาในระดับมากที่สุด 1 ข้อคือ บริษัทฯ ไม่มีงบประมาณสนับสนุน นอกนั้นอยู่ในระดับมา ได้แก่ หน่วยงานไม่เห็นความสำคัญของการฝึกอบรม ไม่มีการติดตาม/ประเมินผลการอบรม มีการกำหนดวิธีการฝึกอบรมไม่เหมาะสมกับเนื้อหา และจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ

2. พนักงานที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ จำนวนครั้งในการเข้าร่วมฝึกอบรม และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการฝึกอบรมไม่ต่างกัน

3. ด้านความต้องการในการฝึกอบรมพบว่า พนักงานส่วนมากมีความต้องการที่จะได้รับบริการต่างๆ จากหน่วยงานฝึกอบรม ในภาพรวม และในรายข้ออยู่ในระดับมีความต้องการมากทุกข้อ โดยความคิดเห็นที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทฯ มีความต้องการที่จะได้รับบริการต่างๆ สูงที่สุดได้แก่ จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนางาน จัดทำสื่อ เอกสาร ประกอบการบรรยายที่ทันสมัย การจัดหาใช้อุปกรณ์และสื่อประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับเนื้อหา

4. พนักงานที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ จำนวนครั้งในการเข้าร่วมฝึกอบรม และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

นพพร มานะ (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงผลการใช้คอมพิวเตอร์มัลติมีเดียเพื่อการฝึกอบรม เรื่องเทคนิคการแก้ปัญหาในระบบปฏิบัติการเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อสร้างและหาประสิทธิภาพของบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียเพื่อการฝึกอบรม และเพื่อเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เรียนจากบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียและเรียนจากการฝึกอบรมแบบปกติ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเทคนิคการแก้ปัญหา ระบบปฏิบัติการเครื่องคอมพิวเตอร์ มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 86.66 ผลการเรียนรู้ทางการเรียนหลังเรียนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่เรียนจากคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียเพื่อการฝึกอบรมสูงกว่าการอบรมตามปกติ แสดงให้เห็นว่าการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการฝึกอบรมนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและช่วยให้บุคลากรขององค์กรสามารถเข้าใจในเนื้อหาหลักสูตรที่จัดทำขึ้นได้ดีกว่าการฝึกอบรมแบบปกติ

สุคมัย ธรรมนิยมศักดิ์ (2542: บทคัดย่อ) ได้กล่าวถึง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการฝึกอบรม ได้แก่การใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรม (Computer-Based Training: CBT) การฝึกอบรมในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Web-Based Training: WBT) และความจริงเสมือน (Virtual Reality) ซึ่งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเหล่านี้ยังไม่สามารถใช้แทนวิทยากรได้อย่างสมบูรณ์ แต่เป็นเพียงเครื่องมือช่วยเสริมหรือสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดทักษะและความชำนาญได้ตามความต้องการที่ขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละบุคคล โดยการสร้างหลักสูตรนั้นแต่ละองค์กรควรสร้างเองเพื่อให้เหมาะกับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีพนักงานเป็นจำนวนมาก มีพื้นฐานทักษะทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์และมีความต้องการที่จะเฝ้าหาความรู้เพิ่มเติม

ธานินทร์ มานีมาน (2541: บทคัดย่อ) ทำการพัฒนากระบวนการฝึกอบรม การสอนวิชาชีพสำหรับคณาจารย์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผลการวิจัยปรากฏว่า (1) องค์ประกอบที่มีในระบบการฝึกอบรมการสอนวิชาชีพสำหรับคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ประกอบด้วยปรัชญา ปณิธานและนโยบาย การฝึกอบรมบุคลากรฝ่ายจัดฝึกอบรม ความจำเป็นในการฝึกอบรม ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องฝึกอบรม วัตถุประสงค์การฝึกอบรม หลักสูตรการฝึกอบรม เทคนิคการฝึกอบรม โครงการฝึกอบรม ช่วงเวลาและระยะเวลาในการฝึกอบรม วิทยากรฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรม งบประมาณการฝึกอบรม การประเมินและติดตามผล (2) ขั้นตอนการฝึกอบรมมี 9 ขั้นตอน คือ การกำหนดปรัชญา ปณิธานและนโยบายการฝึกอบรม การกำหนดบุคลากรฝ่ายจัดฝึกอบรม การกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม การสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม และการกำหนดเทคนิคการฝึกอบรม การจัดโครงการฝึกอบรม กำหนดช่วงเวลาและระยะเวลา

วิทยากร ผู้เข้ารับการอบรม สถานที่ฝึกอบรมและงบประมาณการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม การประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรมและ (3) ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินและรับรองต้นแบบ ชิ้นงานในระดับ "เหมาะสมมาก"

พุทธรชาติ สงวนยวง (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเอกชน กล่าวว่า การใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น มีความน่าสนใจ ความสะดวก และประหยัดกว่าการฝึกอบรมแบบเดิม หรือแบบเข้าฟังการบรรยายในชั้นเรียน นอกจากนี้ยังทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดีขึ้นกว่าเดิม การวัดผลหรือประเมินผลมีความถูกต้อง ยุติธรรมและมีมาตรฐานมากขึ้น อีกทั้งพนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้รูปแบบการฝึกอบรมดังกล่าว ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มในการปรับปรุงรูปแบบการใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรมให้อยู่ในระบบออนไลน์ หรือระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้พนักงานสามารถที่จะดึงข้อมูลหรือศึกษาบทเรียนได้ตลอดเวลา ซึ่งการฝึกอบรมบนเว็บก็เป็นรูปแบบหนึ่งของการใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรมที่มีความสะดวกและประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

โสรัตน์ ไชยดำรง (2540: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท อาคเนย์ประกันภัย จำกัด เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมภายในของบริษัท อาคเนย์ประกันภัย จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงของหน่วยงานฝึกอบรมให้ทันสมัย พบว่า

1. ผู้บริหารที่มีเพศ และประสบการณ์ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้บริหารที่มีอายุวุฒิการศึกษา และตำแหน่งที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความต้องการในการฝึกอบรม พบว่า ผู้บริหารส่วนมากมีความต้องการให้หน่วยงานฝึกอบรม จัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และวางแผนโครงการฝึกอบรมประจำปี

3. ข้อเสนอแนะของผู้บริหารในการจัดฝึกอบรม สรุปได้ว่า ควรมีนโยบายในการจัดฝึกอบรมที่ชัดเจน นำสื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการฝึกอบรม สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม ควรใช้ห้องประชุมภายในบริษัทฯ

งานวิจัยต่างประเทศ

พิทริก และมอลลิค (Pitrik and Mallich 2004, อ้างถึงใน หริลักษณ์ บานชื่น 2549: 77) ศึกษาแนวทางในการจัดการเรียนแบบผสมผสานโดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางกับการใช้เทคโนโลยี ส่งผลต่อความสามารถของผู้เรียน จากการศึกษาพบว่า

1. การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางมีเงื่อนไขทางมโนทัศน์ 3 ประการ คือ Realness, Acceptance และ Empathic understanding

2. ลักษณะของการจัดการเรียนแบบผสมผสานโดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางช่วยพัฒนาความสามารถของผู้เรียนดังนี้

1. ความมีส่วนร่วมในหลักของการเรียนรู้
2. แนวโน้มความต้องการในการเรียนรู้ที่มากขึ้น
3. การช่วยผู้เรียนให้ประสบผลสำเร็จให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง
4. กระตุ้นการเรียนรู้การค้นพบของผู้เรียน
5. ช่วยผู้สอนให้เกิดการพัฒนาการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน
6. เพิ่มความสามารถในตัวบุคคลให้ค้นพบกระบวนการของการเรียนรู้

โดเดโร และคณะ (Dodero and others 2001, อ้างถึงใน หริลักษณ์ บานชื่น 2549: 76) เปรียบเทียบข้อดีของการเรียนแบบผสมผสานในด้านการมีส่วนร่วมของผู้เรียนและความคิดริเริ่มในกระบวนการเรียนกับการเรียนแบบออนไลน์เพียงอย่างเดียว โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้เรียนที่เรียนในชั้นเรียนซึ่งเรียนแบบผสมผสาน และกลุ่มผู้เรียนที่เรียนแบบห้องเรียนเสมือน การเรียนการสอนจัดในห้องคอมพิวเตอร์และให้ผู้เรียนเรียนบนเว็บ ประเมินผลโดยให้ผู้เรียนทำข้อสอบในชั้นเรียนและดูจากการมีส่วนร่วมบนเว็บ ติดต่อสื่อสารโดยใช้เครื่องมือต่างๆ ที่อยู่ในระบบเครือข่าย วิเคราะห์การมีส่วนร่วมของผู้เรียนโดยวัดจากการอภิปรายและการตั้งกระทู้หรือโพสต์ข้อความ จากการศึกษาพบว่า

1. การมีส่วนร่วมของนักเรียนในการอภิปรายนั้นส่งเสริมการเรียนแบบผสมผสานช่วยให้การเรียนแบบไม่ประสานเวลามีความสมบูรณ์มากขึ้น

2. การเรียนแบบผสมผสานส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมมากกว่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบการเรียนของผู้เรียนแต่ละคนด้วย

เคย์ และคณะ (Clay and others 1998) ศึกษาสมรรถนะการนำข้อมูลบนเว็บ โดยบรรณารักษ์ห้องสมุดจะมีการสอนผู้เรียนเกี่ยวกับทักษะการใช้พื้นฐานข้อมูลบนเว็บ การใช้เครื่องมือต่างๆ ทรัพยากรในการสอนที่ใช้การปฏิสัมพันธ์ การนำเสนอการสร้างสรรคการออกแบบ

เว็บที่มีปฏิสัมพันธ์กับข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ โดยเว็บจะมีการนำเสนอรูปแบบของรูปภาพ การจินตนาการหน้าจอต่อย่าง ตัวหนังสือต่างๆ และวัสดุที่เหมือนจริง เพื่อสร้างเสริมการเรียนรู้ สิ่งแวดล้อมผ่านเว็บที่ทำให้ผู้เรียนได้เห็นมโนทัศน์ มีการนำเสนอตัวอย่างและแบบฝึกหัด รวมทั้งการค้นหาคำตอบที่มีการจัดให้กับผู้เรียน และข้อมูลการนำเสนอประกอบไปด้วยโครงการ ทีมการทำงานโครงการ การนำเสนอข้อมูลเป็นขั้นตอน รวมทั้งมีการสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอบผ่านเว็บในรูปแบบของการสอนเนื้อหาหลัก (Tutorial) มีโปรแกรมที่ช่วยในการพัฒนาการเรียนรู้ โดยมีขั้นตอนการพัฒนา ดังนี้

1. กำหนดหัวข้อหลักของการพัฒนา
2. กำหนดเนื้อหาหลัก
3. กำหนดการออกแบบโครงร่าง และมีคู่มือการเรียนการสอน
4. จัดเนื้อหาที่มีประโยชน์ลงในเว็บ

ดัสเทล และ ซู (Duchastel and Sue 1998) ศึกษาเรื่อง การออกแบบเว็บในการเรียนการสอน ได้กล่าวว่าเว็บเป็นปรากฏการณ์ใหม่ของข้อมูลในมหาวิทยาลัย ที่ใช้สำหรับสนับสนุนการเรียนการสอน เว็บเป็นรูปแบบวัฒนธรรมของการสอนในมหาวิทยาลัย รูปแบบนวัตกรรมการเรียนการสอนผ่านเว็บได้ถูกใช้อย่างเต็มที่รวดเร็ว การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับเนื้อหา ซึ่งได้อธิบายประโยชน์ในการใช้เว็บในการสอนแบบต่างๆ ดังนี้

1. มีเป้าหมาย จุดประสงค์ และจำแนกเนื้อหาในการเรียน
2. รับรู้ผลที่ได้ คือ รับรู้ผลการเรียน
3. สอบถามความรู้จากผู้จัดทำ โดยใช้การสื่อสารผ่านเว็บ
4. ประเมินระดับของผลงานได้
5. สร้างทีมงานการเรียนรู้ ทำด้วยตนเองหรือเป็นกลุ่ม
6. มีการสื่อสารไปทั่วโลก

เกย์ลี และเจย์ (Gayle and Jay 1998: 147-156) ศึกษาเรื่อง ไฮเปอร์มีเดีย กรณีศึกษาของการเรียนการสอนบนเว็บ ได้ศึกษากิจกรรมการเรียนรู้ที่เป็นที่สนใจมากที่สุดในโลก ไรต์ เว็บธรรมชาติของเว็บนั้นมีการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันได้ ศึกษาโดยการเตรียมนักศึกษากับโอกาสที่จะให้ความสะดวกในการศึกษาบนเว็บ และสนับสนุนนักศึกษาในการใช้ทักษะการตัดสินใจ ซึ่งมีการอธิบายถึงการพัฒนากระบวนการ หน่วยการสรุปของนักศึกษา การออกแบบการสอนและความเชี่ยวชาญของเนื้อหา วิธีการเป็นแบบกรณีศึกษา กระบวนการค้นพบ ผลการศึกษาพบว่าการเรียนการสอนผ่านเว็บมีประโยชน์เกิดความสะดวกต่อกิจกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษา

พีช (Peach 1998: CD-ROM) ศึกษาเรื่อง ผลของความรู้และลักษณะของจุดประสงค์ การสอนบนอินเทอร์เน็ต โดยเปรียบเทียบการเรียนระหว่างเว็ลด์ ไซด์ เว็บ ที่เป็นแบบเส้นตรงและ ไฮเปอร์มีเดียทดลองกับนักศึกษาปริญญาตรี 145 คน พบว่ากลุ่มที่ใช้การเรียนแบบเส้นตรงและแบบไฮเปอร์มีเดีย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีการเรียนรู้ระดับต่ำ (low-order learning) และสรุปได้ว่าการเรียนแบบไฮเปอร์มีเดียมีผลทำให้การเรียนรู้ดีขึ้น ใช้ได้ดีในนักศึกษาที่มีความรู้และเคยใช้ไฮเปอร์มีเดียมาก่อน

ซู (Zhu 1997: CD-ROM)) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การออกแบบลักษณะการควบคุมในไฮเปอร์มีเดีย ที่มีผลต่อการลิงค์ (Link) และการเชื่อมโนด (Nodes) จำนวนมาก การศึกษาได้เปรียบเทียบขนาดของโนดและจำนวนลิงค์ 1) โนดใหญ่/ลิงค์น้อย 2) โนดใหญ่/ลิงค์มาก 3) โนดเล็ก/ลิงค์น้อย 4) โนดเล็ก/ลิงค์มาก จากการศึกษาพบว่า ขนาดของโนดไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการค้นข้อมูล และการเรียนรู้ และมีข้อเสนอแนะว่าควรใช้จำนวนลิงค์น้อยๆ ในระบบไฮเปอร์มีเดีย เพื่อการอ่านทำความเข้าใจที่ดีขึ้น

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความต้องการของตัวแทนประกันชีวิตเกี่ยวกับการฝึกอบรมแบบผสมผสาน และนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสานที่เหมาะสมต่อ บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือการวิจัยและดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานชายและหญิง อายุระหว่าง 20- 60 ปี ซึ่งกำลังทำงานอยู่ในบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2550 จำนวน 842 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นตัวแทนประกันชีวิตทั้งชายและหญิง ซึ่งกำลังทำงานอยู่ในบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยการสุ่มอย่างง่าย จากกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรของบริษัท จำนวน 271 คน ซึ่งคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน (Yamane 1973: 725) ที่ใช้กับจำนวนประชากรที่แน่นอน (สุรศักดิ์ นามนัย 2548: 56 อ้างจาก บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2532: 9)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง จำนวนประชากร

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในที่นี้คือ

$$n = \frac{842}{1 + 842(0.05)^2}$$

$$n = \frac{842}{1 + 842(0.0025)}$$

$$n = \frac{842}{1 + (842 \times 0.0025)}$$

$$n = 271.18 \approx 271$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างประกอบด้วยประเด็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางในการฝึกอบรมแบบผสมผสาน โดยแยกประเด็นคำถามเป็นการฝึกอบรมแบบปกติและการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย

2. แบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถามปลายปิด เป็นคำถามซึ่งมีทางเลือกให้ตอบที่กำหนดไว้คงที่และให้ผู้ตอบเลือก 1 คำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามหรือใกล้เคียงกับความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด และข้อคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กรอกข้อมูลตามความคิดเห็นของตนเองเพิ่มเติม โดยรายละเอียดของแบบสอบถามประกอบด้วยประเด็นดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมแบบปกติ
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย
4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. แบบรับรอง ประกอบด้วยประเด็นการรับรอง (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นตามความเหมาะสมของ (ร่าง) แนวทางที่พัฒนาขึ้น

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

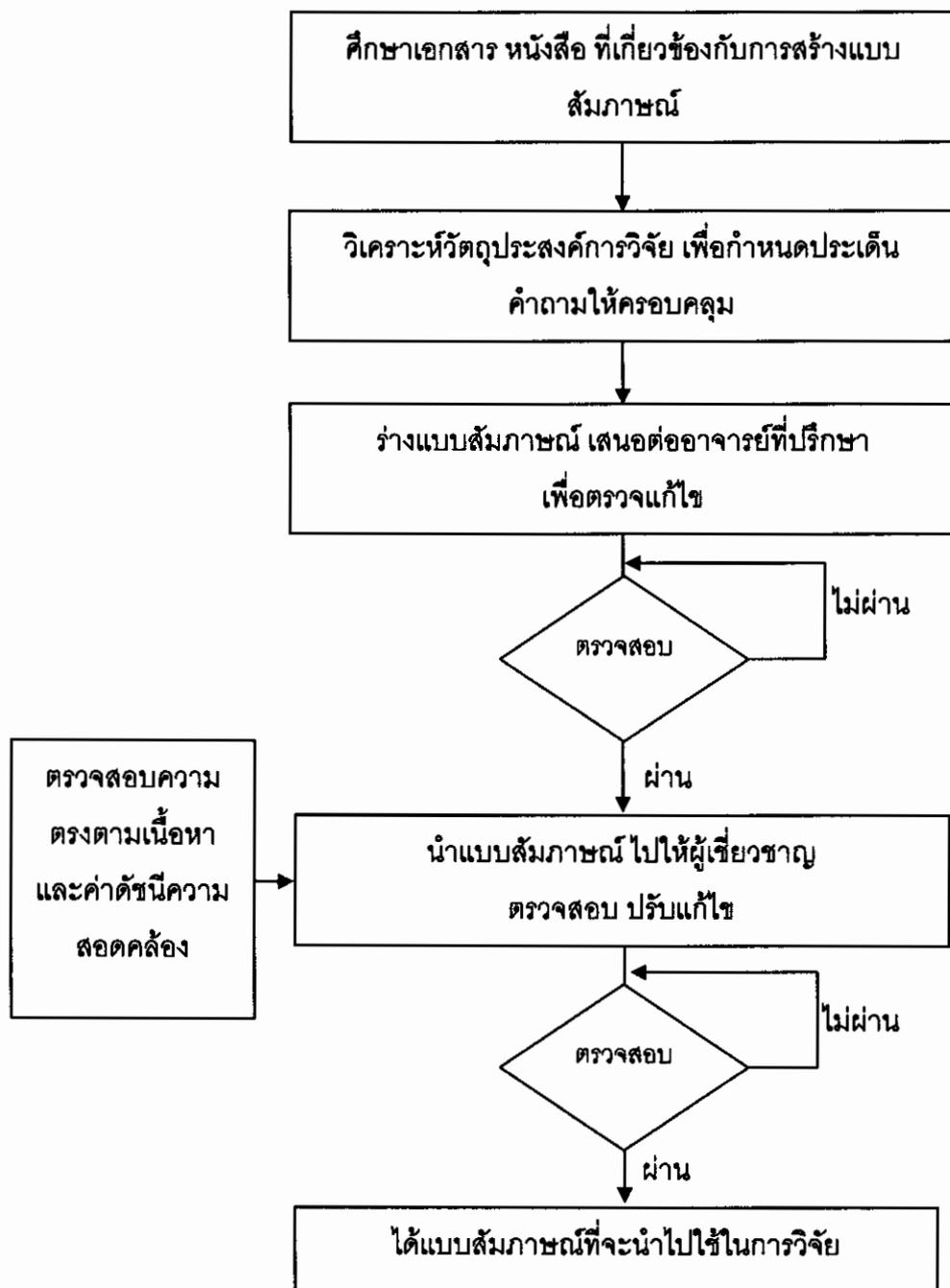
1.1 ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร หนังสือ และตำราต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

1.2 วิเคราะห์วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อกำหนดประเด็นคำถามให้ครอบคลุมแบบสัมภาษณ์

1.3 ร่างแบบสัมภาษณ์ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แก้ไข

1.4 แก้ไขแบบสัมภาษณ์ ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ด้านเครื่องมือ จำนวน 3 ท่าน (รายชื่อดังภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสม โดยการตรวจสอบความถูกต้องและความตรงตามเนื้อหา ความชัดเจนและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective: IOC) ได้ค่าสอดคล้องเท่ากับ 0.90

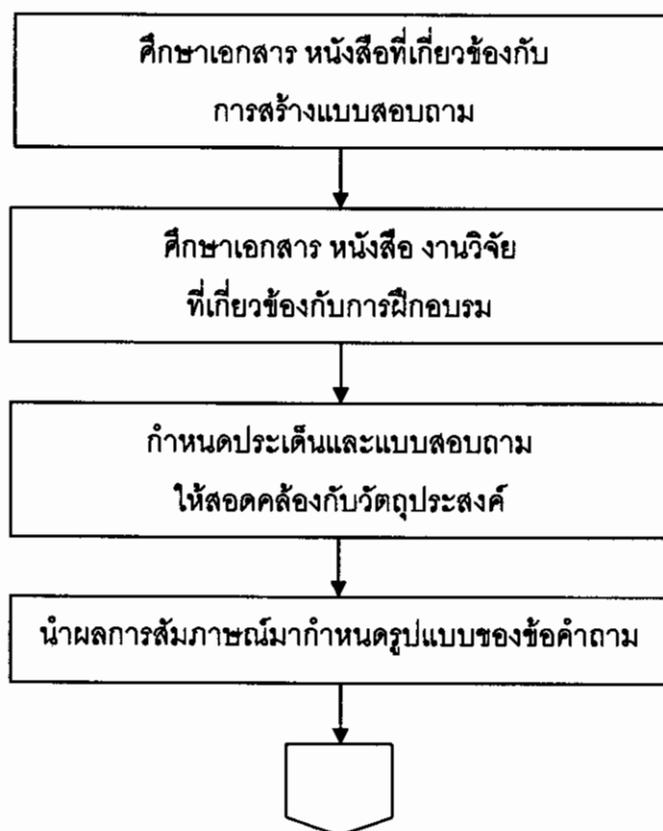
1.5 ปรับปรุงแก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาอีกครั้ง และนำไปใช้จริง

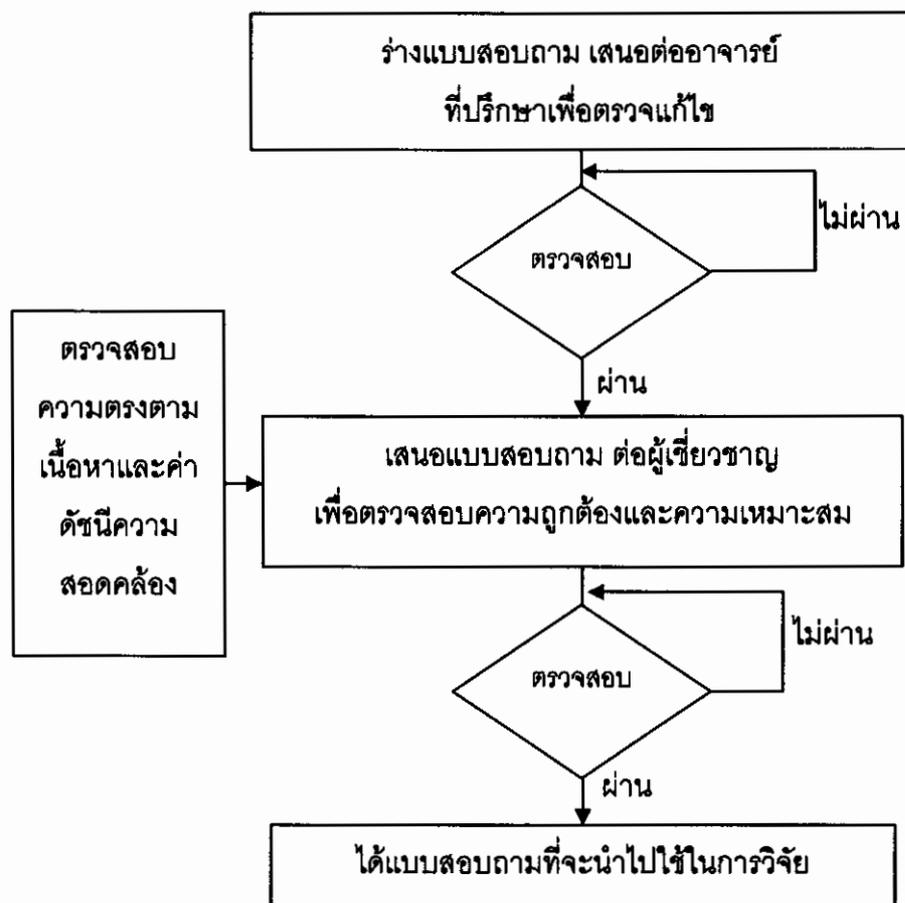


แผนภูมิที่ 8 การสร้างแบบสัมภาระณ์แบบมีโครงสร้าง

2. แบบสอบถาม มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

- 2.1 ศึกษาเอกสาร หนังสือต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถาม
- 2.2 ศึกษาเอกสาร หนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมแบบปกติและการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย
- 2.3 กำหนดประเด็น ข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
- 2.4 นำผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านฝึกอบรม จำนวน 7 ท่าน (รายชื่อดังภาคผนวก ก) มากำหนดรูปแบบของข้อคำถาม สำหรับแบบสอบถาม
- 2.5 ร่างแบบสอบถาม เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบแก้ไข
- 2.6 แก้ไขแบบสอบถาม ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องมือ จำนวน 3 ท่าน (รายชื่อดังภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความตรงตามเนื้อหา ความชัดเจนและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้เท่ากับ 0.74
- 2.7 ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาอีกครั้งและนำไปใช้จริง





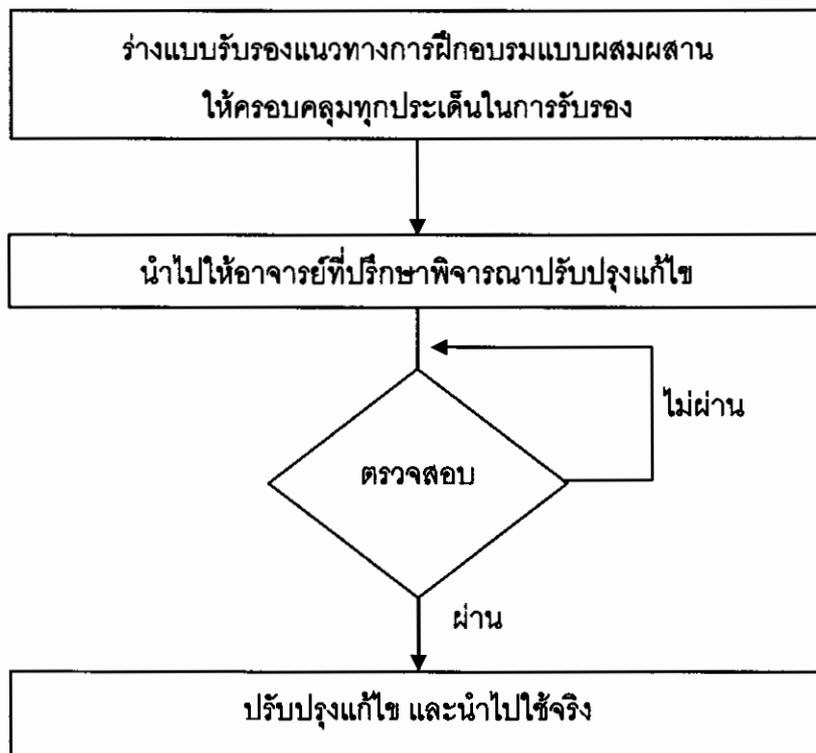
แผนภูมิที่ 9 การสร้างแบบสอบถาม

3. แบบรับรอง มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

3.1 ร่างแบบรับรองแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ประเด็นดังนี้ การหาความต้องการจำเป็นในการจัดฝึกอบรม รูปแบบหลักสูตร การดำเนินการจัดฝึกอบรม และการประเมินผล

3.2 นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

3.3 ปรับปรุง แก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ และนำไปใช้จริง



แผนภูมิที่ 10 การสร้างแบบรับรอง

การดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเอกสาร หนังสือ งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม การเรียนแบบผสมผสาน และการสร้างเครื่องมือในการวิจัย(แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและแบบสอบถาม) เพื่อค้นหาข้อมูลตามวัตถุประสงค์และขอบเขตการวิจัย รวมถึงข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเพื่อนำมาประกอบในการทำการวิจัยครั้งนี้

2. สร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องมือ เพื่อตรวจแก้ไข และนำไปใช้

3. หลังจากการได้รวบรวม วิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมแบบผสมผสานเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดฝึกอบรม จำนวน 7 ท่าน โดยผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ที่ประสบการณ์ด้านการฝึกอบรม (รายชื่อดังภาคผนวก ก) ระยะเวลาตั้งแต่ มกราคม – มีนาคม พ.ศ. 2551 เพื่อหาข้อมูลและความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analyst) และนำมาสรุปเป็นรูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

4. นำผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านฝึกอบรมทั้ง 7 ท่าน สรุปเป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมแบบปกติ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย และ 4) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบแก้ไข แล้วนำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องมือ เพื่อตรวจแก้ไขอีกครั้งและนำไปใช้จริง

6. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปสอบถามตัวแทนประกันชีวิต ที่เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) ระยะเวลาแจกแบบสอบถาม ตั้งแต่ กรกฎาคม – ตุลาคม พ.ศ. 2551 จำนวน 300 ฉบับ ได้รับคืนมา 288 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96

7. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา จำนวน 288 ฉบับ แต่ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพียง 271 ฉบับ จากการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างของยามาเน

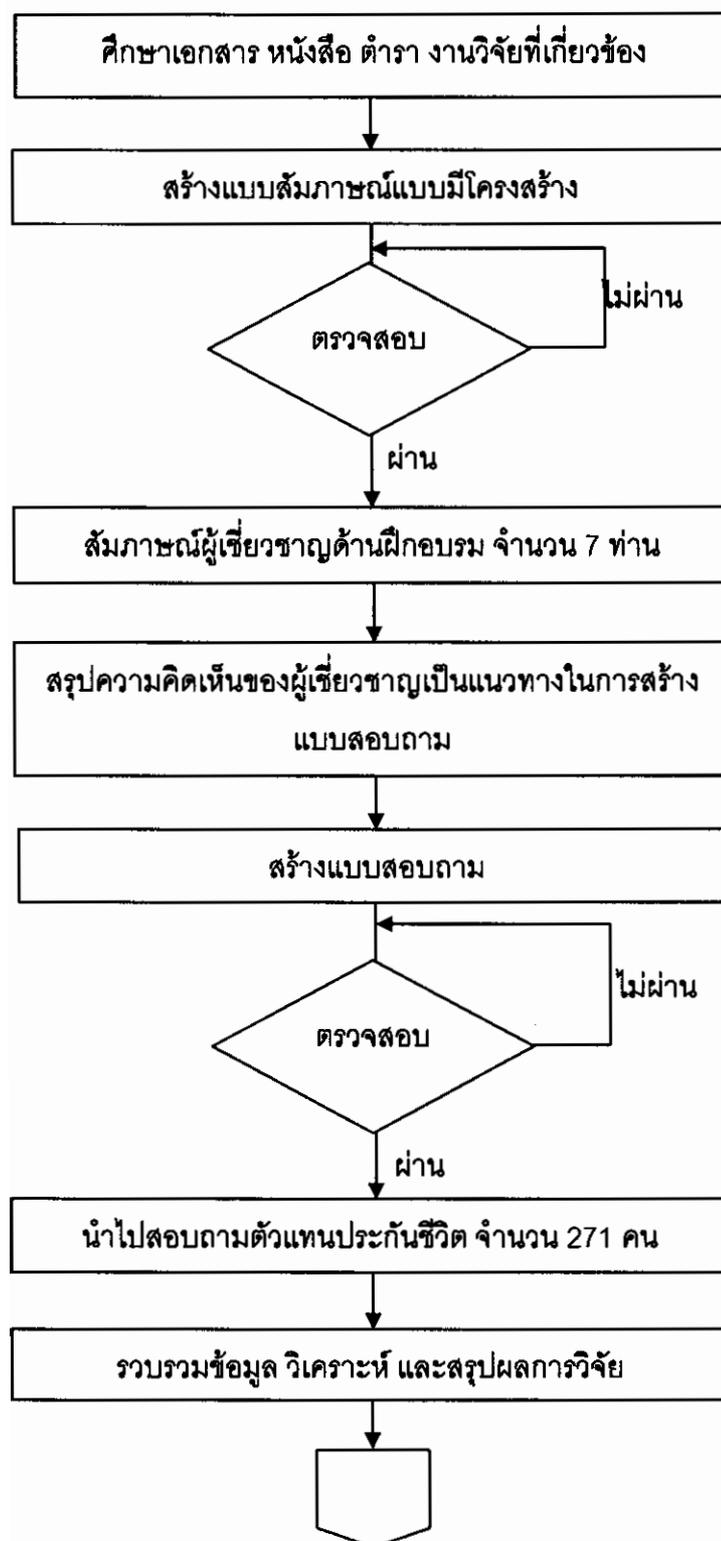
8. สรุปผลการวิจัย นำเสนอ (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสานที่เหมาะสมสำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงแก้ไข

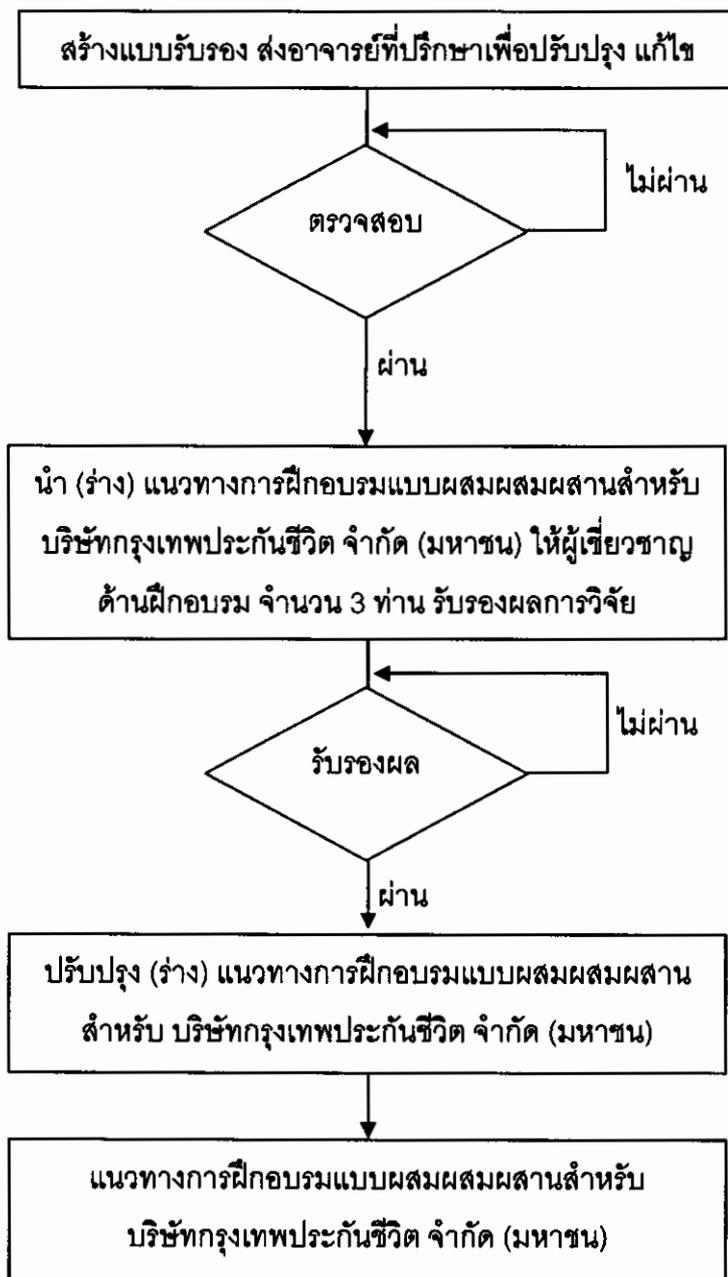
9. สร้างแบบรับรองแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงแก้ไข

10. นำ (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านฝึกอบรม จำนวน 3 ท่าน (รายชื่อดังภาคผนวก ก) รับรองผลแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสานสำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิตจำกัด (มหาชน)

11. ปรับปรุง (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสานสำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

12. ได้แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)





แผนภูมิที่ 11 การดำเนินการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง(ณัฐพงษ์ เจริญทิพย์ 2543: 234-235) โดยใช้

สูตร

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

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้อง
 $\sum R$ คือ ผลคะแนนรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2. การหาค่าจำนวนเฉลี่ย (ล้วน สายยศ 2538: 73) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 $\sum X$ คือ ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. การหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ล้วน สายยศ 2538: 79) โดยใช้สูตร

$$SD = \sqrt{\frac{N \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ SD คือ ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 N คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 X คือ คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 f คือ ความถี่

4. สถิติร้อยละ

5. การศึกษาแบบสอบถามความคิดเห็นต่อรูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำไปแปลความหมาย ค่าระดับ ดังนี้

$4.50 \leq \bar{X} < 5.00$ แปลความหมายว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากที่สุดต่อรูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

$3.50 \leq \bar{X} < 4.50$ แปลความหมายว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากต่อรูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

$2.50 \leq \bar{X} < 3.50$ แปลความหมายว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลางต่อรูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

$1.50 \leq \bar{X} < 2.50$ แปลความหมายว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับน้อยต่อรูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

$1.00 \leq \bar{X} < 1.50$ แปลความหมายว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับน้อยที่สุดต่อรูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 5 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญต่อการฝึกอบรมแบบผสมผสาน
- ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนประกันชีวิต
 - 2.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 2.2 ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อรูปแบบการฝึกอบรมแบบปกติ
 - 2.3 ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย
 - 2.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
- ตอนที่ 3 ผลการนำเสนอ (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน
- ตอนที่ 4 ผลการรับรอง (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสานจากผู้เชี่ยวชาญ
- ตอนที่ 5 แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญต่อการฝึกอบรมแบบผสมผสาน
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านฝึกอบรม 7 ท่าน (รายชื่อดัง ภาคผนวก ก) เกี่ยวกับการฝึกอบรมแบบผสมผสาน พบว่า

1.1 การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นก่อนการฝึกอบรม พบว่า ควรวิเคราะห์ด้านสภาพปัญหาปัจจุบันที่เกิดขึ้น นโยบายของบริษัท ผลิตภัณฑ์ และงบประมาณของบริษัท วิเคราะห์วัตถุประสงค์และหลักสูตรการฝึกอบรม ความต้องการของผู้เข้าอบรม สำหรับการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายต้องใช้งบประมาณอย่างมากในการปรับปรุงระบบของแต่ละที่ แต่หากจัดได้จริงจะให้ผลอย่างคุ้มค่ากับการลงทุน

1.2 รูปแบบหลักสูตรการฝึกอบรมแบบผสมผสาน พบว่า ควรออกแบบหลักสูตรให้เหมาะสมกับผู้เข้าอบรม ผลิตภัณฑ์ และนโยบายของบริษัท จำแนกหลักสูตรการอบรมตามระดับการศึกษา นอกจากนี้การเรียนระบบออนไลน์ต้องสร้างให้ดึงดูดความสนใจในการเรียนอย่างมาก

และเป็นหลักสูตรที่มีเนื้อหาขั้นพื้นฐาน ไม่ยากเกินไป และมีเงื่อนไขในการเข้าเรียนอย่างชัดเจน หรืออาจเป็นการเรียนภาคทฤษฎีรวมกับการฝึกปฏิบัติ

1.3 รูปแบบการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว จดหมายเวียน ไปสเตรอร์ แผนฝึกอบรมประจำเดือน แผนการฝึกอบรมประจำปี และผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ตภายในบริษัท

1.4 ระยะเวลาในการรับสมัคร พบว่า ต้องรับสมัครล่วงหน้าอย่างน้อย 2-3 วันในหลักสูตรระยะสั้น สำหรับหลักสูตรระยะยาวต้องล่วงหน้าอย่างน้อย 1-2 เดือน การอบรมแบบปกติใช้ใบสมัคร หากเป็นการฝึกอบรมผ่านระบบเครือข่ายต้องลือคอินเข้าไปสมัคร นอกจากนี้ระยะเวลาในการรับสมัครไม่จำเป็นต้องนำไปศึกษาหรือหาความคิดเห็นเพิ่มเติมเพราะเป็นสิ่งที่รู้กันอยู่แล้วสำหรับการจัดอบรม

1.5 การส่งจดหมายเชิญผู้เข้าอบรม พบว่า การส่งจดหมายเชิญไปแล้วไม่ตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ติดสิทธิ์ในการเข้ารับการอบรม ในการส่งใบตอบรับควรมีการลงทะเบียนรับจดหมายด้วย แต่ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าเป็นไม่ควรนำวิธีการสมัครอย่างนี้ มาใช้อีกแล้วเพราะจะเกิดปัญหาในการได้รับจดหมายและการตอบกลับมาจะล่าช้า อาจจะใช้การส่งเข้าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ที่มีสิทธิ์เข้ารับการอบรมก็ได้

1.6 จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งการฝึกอบรมแบบปกติ และการฝึกอบรมผ่านระบบเครือข่าย พบว่า การฝึกอบรมแบบปกติทั่วไปไม่เน้นทักษะ ประมาณ 60-80 คน หากเป็นการเน้นทักษะ ไม่ควรเกิน 30-50 คน สำหรับการฝึกอบรมผ่านระบบเครือข่าย สามารถทำได้ถึง 100 คน หรือไม่จำกัดจำนวนของผู้เข้าอบรมก็ได้

1.7 การจัดทำกระดานสนทนาในการอบรมออนไลน์ พบว่า หากต้องการจัดทำกระดานสนทนาต้องมีสีล้นน่าสนใจ มีส่วนลัดของพื้นที่อย่างชัดเจน เช่น ข่าวสารทั่วไป หลักสูตร การติดต่อ ต้องศึกษาโปรแกรมการจัดทำให้ดี ต้องมีเวลาในการดูแลเว็บไซต์ ต้องมีความรับผิดชอบและสามารถแก้ไขข้อมูลได้ตลอดเวลา หากไม่ได้เป็นผู้ดูแลเว็บไซต์เอง ไม่ควรจัดทำเพราะไม่มีเวลาดูแลกระดานสนทนา ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลต่างๆ ให้ทันสมัยและรวดเร็วได้

1.8 สถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ สอดคล้องกับจำนวนคน มีวัสดุอุปกรณ์ครบ สามารถใช้งานได้ง่าย ขนาดห้องไม่แออัดจนเกินไป เหมาะสมกับการเรียน นอกจากนี้ต้องดูความเหมาะสมของแต่ละหลักสูตรด้วย

1.9 ระยะเวลาในการฝึกอบรม หากเป็นหลักสูตรทั่วไประยะเวลา 1-2 วันหรือ 2-3 วัน หลักสูตรระยะยาวประมาณ 4-5 วัน หากมีภาคปฏิบัติหรือภาคสนามร่วมด้วย ไม่เกิน 5 วัน และต้องดูจากวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

1.10 วิทยากรต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มีการพัฒนาตัวเองตลอดเวลา เป็นมืออาชีพ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีประสบการณ์ รอบรู้ และเก่งเทคโนโลยี

1.11 สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม พบว่า ควรจะมีทั้ง สื่อสิ่งพิมพ์ โปรแกรมนำเสนอ วิดีโอ วิดีทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ บทเรียนออนไลน์ หรืออาจจะเป็นสื่อกิจกรรม สื่อบุคคล การอภิปราย กลุ่ม การระดมความคิดเห็น และนอกจากนี้ต้องวิเคราะห์สื่อให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของแต่ละหลักสูตร

1.12 สัดส่วนของการใช้สื่อออฟไลน์กับสื่อออนไลน์ พบว่า หลักสูตรผสมผสานวิธีสอน 2 ระบบด้วยกัน ให้สัดส่วน 50:50 หรืออาจจะใช้สื่อออฟไลน์กับสื่อออนไลน์ ระหว่าง 70:30, 80:20, 60:40 ตามลำดับ แต่ต้องดูวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดฝึกอบรมเพราะผู้เข้าอบรมมีความแตกต่างกัน ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกัน หากมีการใช้สื่อออนไลน์มากกว่าจะทำให้ยุ่งยากเพราะเป็นสิ่งใหม่ ควรมีการปรับเปลี่ยนไปที่ละเอียดถี่ถ้วน

1.13 สื่อออฟไลน์ เป็นสื่อประเภทเอกสารประกอบการอบรม หนังสือ คู่มือการเรียนรู้ บทความต่างๆ ภาพยนตร์ และโปรแกรมนำเสนอ

1.14 สื่อออนไลน์ ใช้สื่อประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอินเทอร์เน็ต แต่สื่อออนไลน์ต้องออกแบบให้สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก สบาย ผู้เข้าอบรมสามารถใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา

1.15 เทคนิคการสอน ใช้วิธีการบรรยาย การระดมสมอง การร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น กิจกรรมกลุ่ม การแสดงบทบาทสมมติ กรณีศึกษา อภิปรายกลุ่ม การนำเสนอ การฝึกปฏิบัติ นอกจากนี้เทคนิคการสอนต้องมีรูปแบบใหม่ๆ สามารถใช้ได้จริง สอนให้คิดวิเคราะห์ และฝึกปฏิบัติ

1.16 กิจกรรมที่ใช้ต้องเป็นกิจกรรมที่สอดคล้องวัตถุประสงค์ของการอบรม เช่น การระดมสมอง เกมต่างๆ นอกจากนี้กิจกรรมต้องมีความน่าสนใจ ไม่เอาจากหนังสือเพียงอย่างเดียว ควรหากิจกรรมแปลกใหม่ สามารถสื่อสารหรือสื่อความหมายถึงการอบรมนั้นๆ ได้ด้วย

1.17 การประเมินผล ควรประเมินด้านการเรียนรู้ เป็น 3 ระยะ คือ ประเมินก่อนอบรม ประเมินระหว่างอบรม และประเมินหลังอบรม

1.18 วิธีการประเมินผล ใช้ข้อเขียน แบบทดสอบ แบบสอบถาม แบบสังเกต และควรประเมินทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม

1.19 ระยะเวลาในการติดตามผล ในบางหลักสูตรที่ต่อเนื่องในสายงานอาชีพ ควรติดตามหลังการอบรมไปแล้วประมาณ 1 เดือน แต่ต้องขึ้นอยู่กับแต่ละหลักสูตรด้วย บางครั้งการจัดฝึกอบรมในบริษัทไม่จำเป็นต้องติดตามการประเมินผลเพราะเป็นการให้ความรู้แก่พนักงานของบริษัท

1.20 การทบทวนหลักสูตรและการเก็บข้อมูลการอบรม ควรสรุปเป็นกระดาษให้ผู้เข้าอบรม และสรุปขึ้นเว็บไซต์ การจัดเก็บข้อมูล ไม่ควรจัดเก็บในรูปแบบของกระดาษ ควรจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล ใช้โปรแกรมจัดเก็บข้อมูลโดยตรง หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ก็ได้

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนประกันชีวิต

2.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	99	36.5
หญิง	172	63.5

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน และคิดเป็นร้อยละ 63.5 และเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	60	22.1
30-40 ปี	115	42.4
41-50 ปี	71	26.2
51-60 ปี	23	8.5
มากกว่า 60 ปี	2	0.7

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 อายุ 30-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 อายุ 41-50 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 อายุ 51-60 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	127	46.9
ปริญญาตรี	134	49.4
ปริญญาโท	10	3.7
ปริญญาเอก	0	0

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีวุฒิการศึกษิต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 ระดับปริญญาตรี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 ระดับปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 สำหรับระดับปริญญาเอกไม่มี

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ตำแหน่งหน้าที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตัวแทน	119	43.9
ผู้บริหารตัวแทน	152	56.1

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งระดับตัวแทน จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 และตำแหน่งระดับผู้บริหารตัวแทน จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1

2.2 ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อรูปแบบการฝึกอบรมแบบปกติ

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมแบบปกติ

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
1.1 สภาพปัญหาปัจจุบัน	4.14	.80	มาก	4
1.2 นโยบายของบริษัท	4.30	.77	มาก	1
1.3 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	4.28	.75	มาก	2
1.4 ความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4.21	.74	มาก	3

จากตารางที่ 5 พบว่า การวิเคราะห์ด้านการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมแบบปกติ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากในการวิเคราะห์นโยบายของบริษัท เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อรูปแบบหลักสูตรการฝึกอบรมแบบปกติ

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
2.1 บรรยายวิชาการ	4.11	.81	มาก	2
2.2 อบรมเชิงปฏิบัติการ	4.28	.73	มาก	1
2.3 แยกหลักสูตรตามระดับการศึกษา	3.44	1.17	ปานกลาง	3
2.4 แยกวิธีการอบรมตามระดับการศึกษา	3.44	1.18	ปานกลาง	3

จากตารางที่ 6 พบว่า รูปแบบของหลักสูตรการฝึกอบรมแบบปกติ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการ รองลงมาคือ การบรรยายวิชาการ

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อช่องทางการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมแบบปกติ

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
3.1 แผนฝึกอบรมประจำปี	4.27	.90	มาก	2
3.2 แผนฝึกอบรมประจำเดือน	4.28	.83	มาก	1
3.3 จดหมายข่าว/จดหมายเวียน	3.98	1.02	มาก	4
3.4 ไปสเตอร์	3.85	1.02	มาก	5
3.5 วารสารประจำเดือนของบริษัท	4.14	.98	มาก	3

จากตารางที่ 7 พบว่า ช่องทางการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมแบบปกติ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับการใช้แผนฝึกอบรมประจำเดือนเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การใช้แผนฝึกอบรมประจำปี

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อระยะเวลาการฝึกอบรมแบบปกติ

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
4.1 บรรยายวิชาการ 2 วัน	3.73	1.11	มาก	2
4.2 บรรยายวิชาการ 3 วัน	3.37	1.13	ปานกลาง	3
4.3 ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 3 วัน	4.02	1.09	มาก	1
4.4 ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 4 วัน	3.13	1.16	ปานกลาง	4
4.5 ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 5 วัน	2.76	1.26	ปานกลาง	5

จากตารางที่ 8 พบว่า ระยะเวลาในการฝึกอบรมแบบปกติ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากเป็นอันดับแรกกับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการระยะเวลา 3 วัน รองลงมาคือ การบรรยายเชิงวิชาการระยะเวลา 2 วัน

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อจำนวนคนที่เข้ารับการฝึกอบรมแบบปกติ

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
5.1 บรรยายวิชาการ เกิน 60 คน	4.01	1	มาก	2
5.2 ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 30-50 คน	4.05	.98	มาก	1

จากตารางที่ 9 พบว่า จำนวนคนที่เข้ารับการฝึกอบรมปกติ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 30-50 คน (\bar{X} =4.05) ระดับมากเป็นอันดับแรก ส่วนการอบรมแบบบรรยายวิชาการเกิน 60 คน (\bar{X} =4.01) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก ในอันดับรองลงมา

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อประเภทของสื่อการฝึกอบรมแบบปกติ

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
6.1 หนังสือเสริมหลักสูตรฝึกอบรม	4.38	.77	มาก	3
6.2 คู่มือการอบรม	4.39	.79	มาก	2
6.3 เอกสารประกอบการอบรม	4.45	.66	มาก	1
6.4 บทความต่างๆ	3.93	1	มาก	6
6.5 ภาพยนตร์	3.76	1.14	มาก	7
6.6 โปรแกรมนำเสนอ	4.29	.83	มาก	5
6.7 วีดิทัศน์	4.31	.78	มาก	4

จากตารางที่ 10 พบว่า สื่อที่นำมาใช้ในการฝึกอบรมแบบปกติ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการใช้สื่อประเภทเอกสารประกอบการอบรมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การใช้คู่มือการอบรม

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อเทคนิค วิธีการและกิจกรรมการฝึกอบรมแบบปกติ

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
7.1 บรรยาย	4.25	.85	มาก	1
7.2 ร่วมอภิปราย	4.14	.86	มาก	3
7.3 การแสดงบทบาทสมมติ	4.04	.91	มาก	4
7.4 กิจกรรมกลุ่ม	4.15	.9	มาก	2
7.5 ระดมสมอง	4.14	.9	มาก	3
7.6 กรณีศึกษา	3.99	.91	มาก	5

จากตารางที่ 11 พบว่าเทคนิค วิธีการและกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรมแบบปกติ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกับการใช้วิธีการบรรยาย รองลงมาคือการใช้กิจกรรมกลุ่ม

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อรูปแบบการประเมินผลการฝึกอบรมแบบปกติ

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
8.1 ประเมินผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4.26	.77	มาก	2
8.2 ประเมินวิทยากร	4.31	.81	มาก	1
8.3 ประเมินผู้ดำเนินโครงการ	4.14	.89	มาก	4
8.4 ประเมินอุปกรณ์และเครื่องมือ	4.13	.88	มาก	5
8.5 ประเมินสถานที่และสภาพแวดล้อม	4.15	.92	มาก	3

จากตารางที่ 12 พบว่า การประเมินผลการฝึกอบรมแบบปกติ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการประเมินวิทยากรเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การประเมินผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อวิธีการประเมินผลการฝึกอบรมแบบปกติ

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
9.1 แบบทดสอบ	4.32	.75	มาก	1
9.2 การสอบถามด้วยวาจาหรือการสัมภาษณ์	3.81	.98	มาก	2
9.3 การสังเกต	3.75	.99	มาก	3

จากตารางที่ 13 พบว่า วิธีการประเมินผลการฝึกอบรมแบบปกติ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับวิธีการประเมินผลที่ใช้แบบทดสอบซึ่งเห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาคือ การสอบถามด้วยวาจาหรือการสัมภาษณ์

2.3 ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
1.1 ประเมินความจำเป็นของผู้เรียน	4.22	.74	มาก	3
1.2 กำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรม	4.27	.74	มาก	1
1.3 กำหนดขอบเขตของหลักสูตร	4.25	.74	มาก	2
1.4 วิเคราะห์สภาพหลักสูตรในการรับส่งข้อมูล	4.08	.83	มาก	4
1.5 วิเคราะห์งบประมาณของบริษัท	4.08	.86	มาก	4

จากตารางที่ 14 พบว่า การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมผ่านระบบเครือข่าย กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการกำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรมเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ วิเคราะห์กำหนดขอบเขตของหลักสูตร

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อรูปแบบหลักสูตรการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
2.1 เนื้อหาความรู้ขั้นพื้นฐาน	4.34	.73	มาก	2
2.2 หลักสูตรผ่านการรับรองจากผู้บริหาร	4.26	.82	มาก	3
2.3 หลักสูตรต้องดึงดูดความสนใจ	4.37	.72	มาก	1
2.4 มีกฎ ระเบียบและเงื่อนไขการเข้าเรียนใน เว็บไซต์	3.98	.93	มาก	4

จากตารางที่ 15 พบว่า รูปแบบหลักสูตรการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการสร้างหลักสูตรต้องดึงดูดความสนใจเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ เนื้อหาความรู้ขั้นพื้นฐาน

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อช่องทางการประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรมผ่านเครือข่าย

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
3.1 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4.22	.98	มาก	1
3.2 กระดานสนทนา	3.73	1.24	มาก	3
3.3 เว็บไซต์	4.12	.91	มาก	2

จากตารางที่ 16 พบว่า ช่องทางการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมผ่านเครือข่าย กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นด้วยเป็นอันดับแรกกับช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของบริษัท

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อระยะเวลาการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
4.1 ระยะเวลาเรียน 15 ชั่วโมง/หลักสูตร	4.08	.93	มาก	1
4.2 ระยะเวลาเรียน 20 ชั่วโมง/หลักสูตร	3.70	1.04	มาก	2

จากตารางที่ 17 พบว่า ระยะเวลาเรียนสำหรับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการให้ระยะเวลาการเรียน 15 ชั่วโมงต่อหลักสูตร ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) ส่วนระยะเวลาเรียน 20 ชั่วโมงต่อหลักสูตร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$)

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อจำนวนคนที่เข้ารับฝึกอบรมผ่านเครือข่าย

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
5.1 ไม่จำกัดจำนวน	3.10	1.37	ปานกลาง	1

จากตารางที่ 18 พบว่า จำนวนคนที่เข้ารับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นระดับปานกลาง ต่อการไม่จำกัดจำนวนคนที่เข้าเรียนผ่านเครือข่าย

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อประเภทของสื่อการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
6.1 อีเลิร์นนิ่ง	3.99	1	มาก	2
6.2 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	3.63	1.11	มาก	4
6.3 ห้องเรียนแบบเสมือน	3.75	1.13	มาก	3
6.4 การประชุมทางไกลผ่านเครือข่าย	3.38	1.24	ปานกลาง	6
6.5 คอมพิวเตอร์ช่วยฝึกอบรมผ่านเว็บ	3.54	1.29	มาก	5
6.6 เว็บบล็อก	3.37	1.2	ปานกลาง	7
6.7 โปรแกรมนำเสนอ	4.02	.92	มาก	1

จากตารางที่ 19 พบว่า ประเภทของสื่อการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยระดับมากกับการใช้โปรแกรมนำเสนอ รองลงมาคือ การใช้อีเลิร์นนิ่ง

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อเทคนิค วิธีการและกิจกรรมการฝึกอบรมผ่าน
เครือข่าย

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
7.1 เกม	3.82	1.05	มาก	3
7.2 แสดงความคิดเห็น	4.05	.9	มาก	2
7.3 แลกเปลี่ยนประสบการณ์	4.17	.93	มาก	1

จากตารางที่ 20 พบว่า เทคนิค วิธีการและกิจกรรมการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับการใช้วิธีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ซึ่งมาเป็นลำดับแรก ส่วนการแสดงความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญรองลงมา

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อรูปแบบการประเมินผลผ่านเครือข่าย

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
8.1 ประเมินก่อนฝึกอบรม	4.04	1.05	มาก	2
8.2 ประเมินระหว่างการฝึกอบรม	3.89	1.08	มาก	3
8.3 ประเมินหลังฝึกอบรม	4.31	.82	มาก	1

จากตารางที่ 21 พบว่า รูปแบบการประเมินผลสำหรับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกับการประเมินผลหลังฝึกอบรมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการประเมินก่อนฝึกอบรม

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อวิธีการประเมินผลผ่านเครือข่าย

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
9.1 แบบทดสอบ	4.30	.77	มาก	1
9.2 การสอบถามด้วยวาจาหรือการสัมภาษณ์	3.74	1.04	มาก	2
9.3 การสังเกต	3.64	1.1	มาก	3

จากตารางที่ 22 พบว่า วิธีการประเมินผลผ่านเครือข่าย กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกับการใช้แบบทดสอบ รองลงมาคือใช้การสอบถามด้วยวาจาหรือการสัมภาษณ์

2.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรฝึกอบรมโดยใช้วิธีการบรรยายเชิงวิชาการร่วมกับการปฏิบัติการ เพื่อการเรียนรู้ที่มากขึ้นและไม่น่าเบื่อ เน้นบรรยายวิชาการมากกว่ากิจกรรม

การฝึกอบรมควรคัดเลือกผู้ที่มีความรู้พื้นฐานในการทำงานที่เท่าเทียมกันเพื่อจะได้สื่อสารกันเข้าใจมากขึ้น ควรเพิ่มช่องทางถ่ายทอดความรู้และข้อมูลต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบข้อมูล

จำนวนผู้เข้าอบรมมากเกินไป ควรแยกกลุ่มผู้เข้าอบรมเพื่อสะดวกต่อการบรรยายของวิทยากร หรือจำกัดจำนวนผู้เข้าอบรมในแต่ละหลักสูตร

นอกจากนี้ การฝึกอบรมผ่านเครือข่าย ควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรม เพราะต้องใช้งบลงทุนสูง และต้องคำนึงถึงพื้นฐานความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้เข้าอบรมแต่ละคนด้วย เพราะผู้เข้าอบรมแต่ละคนมีความแตกต่างกัน การนำการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายมาใช้ จึงเป็นสิ่งใหม่ ต้องมีระบบกฎเกณฑ์ กติกาการเข้าอบรม การคัดเลือกผู้เข้าเรียน และการจบหลักสูตร ต้องพัฒนาให้ดีเพื่อประสิทธิภาพในการฝึกอบรม

ตอนที่ 3 ผลการนำเสนอ (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 271 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็น (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ข้อมูลที่นำมาสรุปเป็น (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ผู้วิจัยได้นำเอาเฉพาะข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก และอันดับรองลงมาของแต่ละข้อ มาสรุปเป็น (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ผู้วิจัยได้สรุปขอบเขตของแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ออกเป็น 4 ด้านด้วยกัน ดังนี้

1. การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม

การฝึกอบรมแบบผสมผสาน เป็นรูปแบบการฝึกอบรมที่นำวิธีการฝึกอบรม 2 วิธีมารวมกัน คือ การฝึกอบรมแบบปกติกับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย ผู้วิจัยจึงได้แยกการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมเป็น 2 รูปแบบด้วยกัน นั่นคือ การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมแบบปกติ และการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย จากการวิจัยพบว่า การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมแบบปกติ ต้องวิเคราะห์นโยบายของบริษัทเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ วิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม สำหรับการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย สิ่งแรกคือกำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรม รองลงมา คือ กำหนดขอบเขตของหลักสูตร

2. การจัดทำหลักสูตร

การจัดหลักสูตรสำหรับการฝึกอบรมแบบผสมผสาน จากการวิจัย พบว่า รูปแบบหลักสูตรเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการร่วมกับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย โดยแยกเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการในห้องอบรม จำนวน 3 วัน และการศึกษาผ่านเครือข่าย จำนวน 15 ชั่วโมง หลังจากอบรมในห้องอบรมไปแล้ว จำนวนผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 30-50 คนต่อหลักสูตร

3. การดำเนินการฝึกอบรม

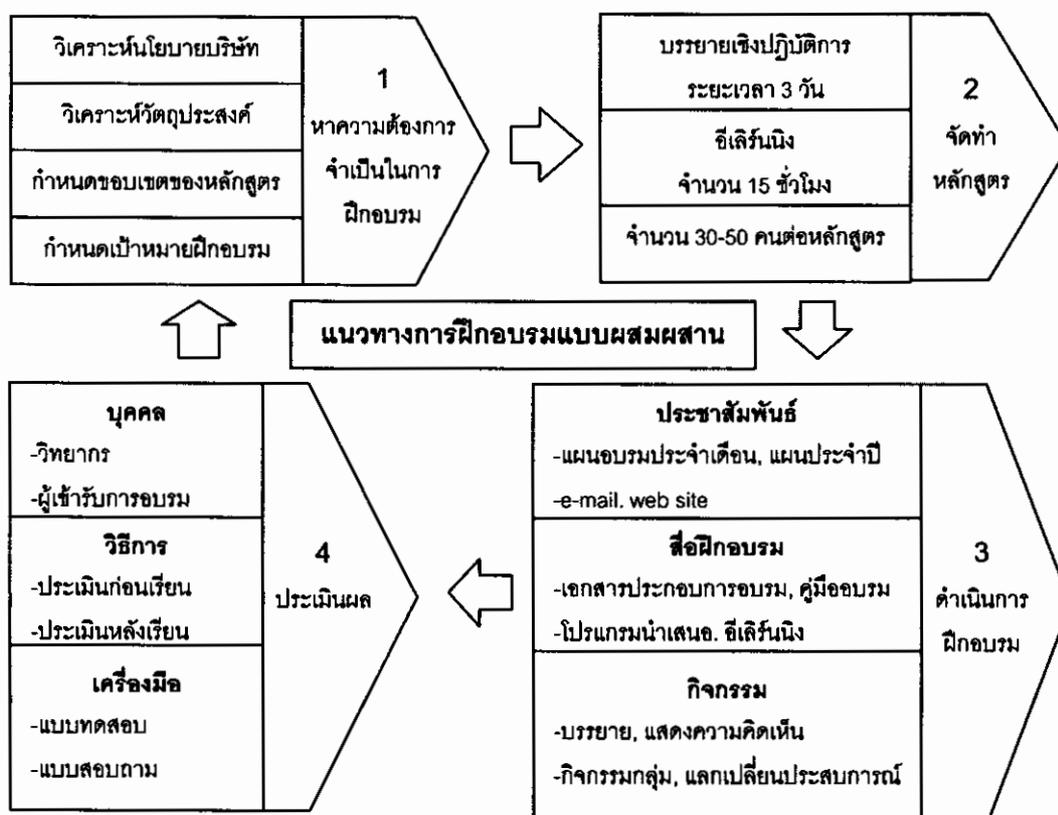
การดำเนินการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ผู้วิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของการประชาสัมพันธ์ และส่วนของสื่อและกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรม การประชาสัมพันธ์สำหรับรูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสาน แยกเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ แผนฝึกอบรมประจำเดือน และแผนอบรมประจำปี ช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่าย ส่งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และ

เว็บไซต์ของบริษัท สำหรับสื่อและกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสาน แบ่งเป็นการฝึกอบรมแบบปกติ ใช้วิธีการการบรรยายเนื้อหาในห้องอบรม นำเสนอเนื้อหาด้วยโปรแกรมนำเสนอ มีเอกสารประกอบการอบรมและคู่มือการอบรม กิจกรรมในห้องอบรมใช้การแสดงความคิดเห็น และการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย ใช้อีเลิร์นนิ่ง และโปรแกรมนำเสนอ กิจกรรมในการอบรมผ่านเครือข่ายใช้กิจกรรมกลุ่ม และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

4. การประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรมแบบผสมผสาน แบ่งเป็นการประเมินผลในการฝึกอบรมแบบปกติ โดยประเมินวิทยากรด้วยแบบสอบถาม และประเมินผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะประเมินเป็น 2 ช่วง คือ ประเมินก่อนและหลังฝึกอบรมด้วยแบบทดสอบ การฝึกอบรมผ่านเครือข่าย ประเมินผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยประเมินก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยแบบทดสอบ

ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ดังแผนภูมิต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 12 (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

ตอนที่ 4 ผลการรับรอง (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

จากการนำ (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ไปสำรวจหาความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำ (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านฝึกอบรม จำนวน 3 ท่าน (ดังรายละเอียด ภาคผนวก ก) รับรอง (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ผลการรับรอง (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน (ดังรายละเอียด ภาคผนวก จ) ผู้เชี่ยวชาญในการรับรอง ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมใน (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็นประเด็นสำคัญ ได้เป็น 4 ประเด็น ดังนี้

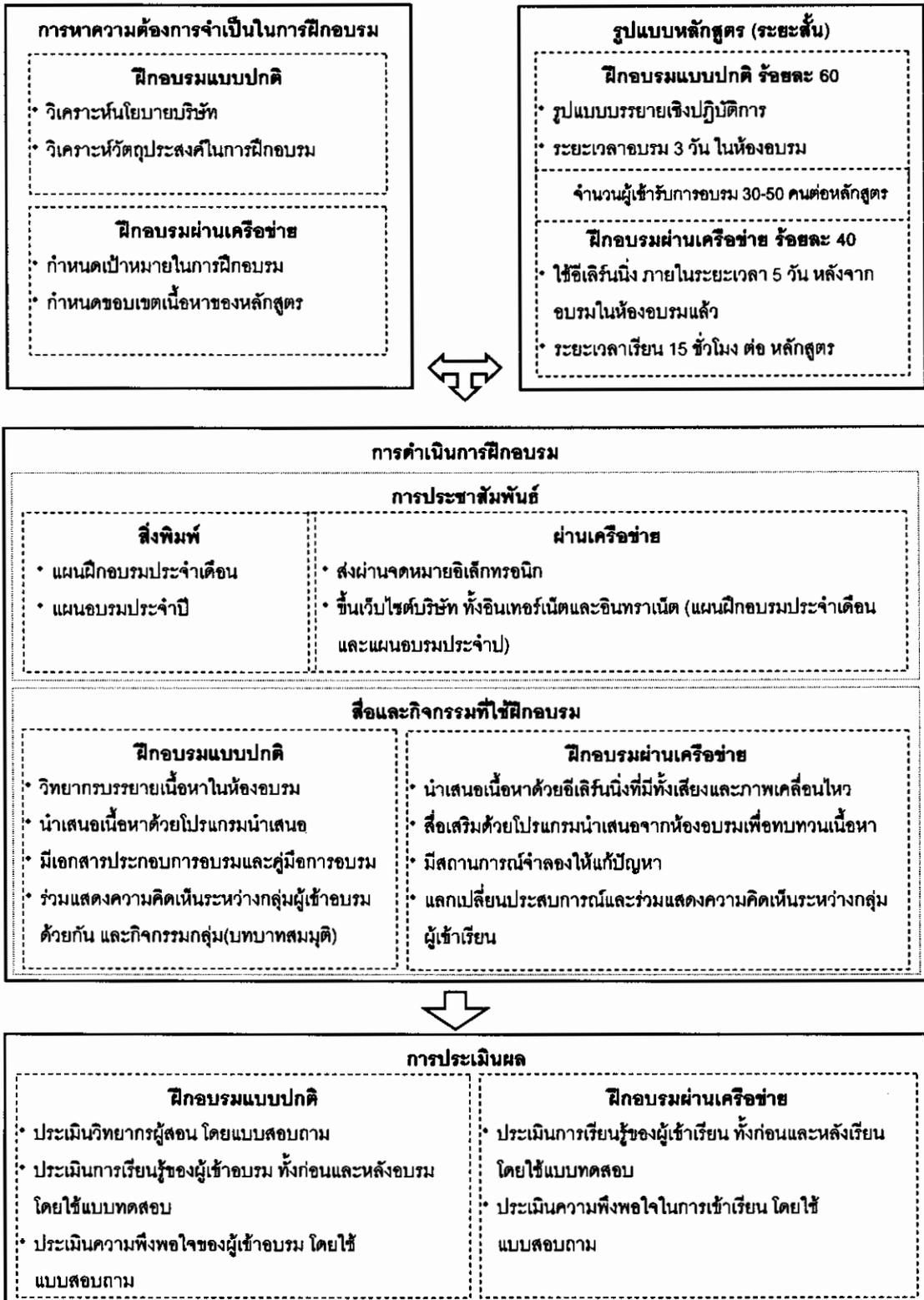
ประเด็นที่ 1 ผลการรับรองประเด็นการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ให้การยอมรับในทุกประเด็นย่อย

ประเด็นที่ 2 ผลการรับรองประเด็นรูปแบบของหลักสูตร ผู้เชี่ยวชาญให้การยอมรับในทุกประเด็นย่อย โดยผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นเพิ่มเติมว่า รูปแบบของหลักสูตร ควรเป็นหลักสูตรระยะสั้น จำนวนผู้เข้าอบรมในแต่ละหลักสูตรช่วงระยะห่างมากเกินไป น่าจะเป็น 20-30 คน หรือ 40-50 คน จะเหมาะสมกว่า

ประเด็นที่ 3 ผลการรับรองประเด็นการดำเนินการฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญให้การยอมรับในทุกประเด็นย่อย โดยผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นเพิ่มเติมว่า ควรกำหนดหัวข้อสื่อและกิจกรรมที่ใช้อบรมให้เป็นหัวข้อเรื่องแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน ควรมีการให้คำจำกัดความหรือขอบเขตความหมายของแต่ละคำให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อจะทำให้ภาพและความต่อเนื่องเชื่อมโยงของประเด็นครอบคลุมสาระที่ต้องการมากขึ้น รายละเอียดของรูปแบบมีน้อยเกินไปสำหรับในภาพของแนวทางที่ได้สรุปไว้ ต้องเขียนกิจกรรม วิธีการอบรม เพิ่มเติมและเขียนรายละเอียดประกอบด้วย สำหรับโปรแกรมนำเสนอ ที่จะใช้ผ่านเครือข่าย ไม่ควรใช้เป็นสื่อหลักในการถ่ายทอดเนื้อหา ควรใช้เป็นสื่อเสริม อาจอยู่ในรูปแบบของการนำเอาโปรแกรมนำเสนอ ที่ใช้สำหรับสอนในห้องอบรมขึ้นเว็บไซต์ เพื่อเสริมจากที่ผู้เข้าอบรมได้รับการอบรมไปแล้ว สามารถทบทวนเพิ่มเติมในสิ่งที่อบรมไปแล้วได้

ประเด็นที่ 4 ผลการรับรองประเด็นการประเมินผลการฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญให้การยอมรับในทุกประเด็นย่อย โดยผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นเพิ่มเติมว่า ควรมีการติดตามผลหลังจากการอบรมไปแล้ว เพื่อทดสอบความรู้หรือทักษะในการทำงาน การดำเนินการอบรมหลังจากลงพื้นที่ไปปฏิบัติหน้าที่แล้ว ควรมีพี่เลี้ยงคอยแนะนำหรือสอบถามเพื่อสร้างความมั่นใจในความรู้ และทักษะที่ถูกต้อง

จากการรับรอง (ร่าง) โดยผู้เชี่ยวชาญ และคำแนะนำเพิ่มเติม อีกทั้งการให้คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยได้ปรับปรุง (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญจากการรับรอง นอกจากนี้ผู้วิจัยได้คำนึงถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากการเก็บข้อมูลด้วย เพราะกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลมานั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง ซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องได้รับการฝึกอบรมแบบผสมผสานจริงๆ ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ที่ผู้วิจัยไม่อาจจะละเลยได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยยังวิเคราะห์รูปแบบการฝึกอบรมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน นโยบายของบริษัท ความสามารถในการเรียนรู้ของตัวแทนประกันชีวิต และความเป็นไปได้ในปรับเปลี่ยนรูปแบบการฝึกอบรมแบบเดิมของบริษัทให้เป็นการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ผู้วิจัยจึงปรับปรุง (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังแผนภูมิที่ 13



แผนภูมิที่ 13 แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

ตอนที่ 5 แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

ได้แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็น 4 ด้าน รายละเอียดดังนี้

1. การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม

การฝึกอบรมแบบผสมผสาน เป็นการนำวิธีการฝึกอบรม 2 วิธีมารวมกัน คือ การฝึกอบรมแบบปกติในห้องอบรมกับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย ซึ่งในแต่ละหลักสูตรที่จัดเป็นการฝึกอบรมแบบผสมผสานนั้น ต้องมีรูปแบบการฝึกอบรมทั้ง 2 รูปแบบร่วมกัน ในการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์แยกเป็นการฝึกอบรมแบบปกติและการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายออกจากกัน เพราะรูปแบบของการฝึกอบรมแบบผสมผสานเป็นการฝึกอบรมในห้องอบรมก่อน จำนวน 3 วัน หลังจากนั้นก็อบรมผ่านเครือข่าย จำนวน 15 ชั่วโมง ระยะเวลา 5 วัน หลังจากอบรมในห้องอบรมแบบปกติไปแล้ว ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องวิเคราะห์แยกออกจากกัน การหาความต้องการจำเป็นสำหรับการฝึกอบรมแบบปกติ สิ่งแรกต้องวิเคราะห์นโยบายของบริษัท เพราะเป็นส่วนที่สำคัญมากที่สุดที่เราต้องวิเคราะห์เพื่อช่วยในการวางแผนการจัดการอบรมของบริษัท รองลงมาคือวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อกำหนดเป้าหมายของการอบรมให้ชัดเจนว่าขอบเขตของการฝึกอบรมครั้งนี้ต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเรียนรู้หรือได้รับประโยชน์จากการอบรมเรื่องอะไรบ้าง การหาความต้องการจำเป็นสำหรับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย รูปแบบของการอบรมต้องเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่าย ศึกษาทางเว็บไซต์ การหาความต้องการจำเป็นสิ่งแรกคือต้องกำหนดเป้าหมายของการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอย่างชัดเจนว่าต้องการให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้อะไร หรือหลังจากอบรมผ่านเครือข่ายไปแล้วได้ประโยชน์อะไรบ้าง ต่อมาต้องกำหนดขอบเขตเนื้อหาของหลักสูตรที่ต้องการจัดอบรม ซึ่งเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาผ่านเครือข่ายต้องเป็นระดับพื้นฐาน เนื้อหาต่างๆ ไม่ยากหรือซับซ้อนเกินไป ง่ายต่อการศึกษาด้วยตนเอง ผู้เข้าอบรมสามารถศึกษาทำความเข้าใจได้ง่าย สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเองได้

2. รูปแบบหลักสูตร

รูปแบบของหลักสูตรฝึกอบรมแบบผสมผสาน เป็นหลักสูตรระยะสั้น ระยะเวลาในการฝึกอบรมทั้งหมด จำนวน 39 ชั่วโมง แบ่งเป็นการฝึกอบรมแบบปกติในห้องอบรม จำนวน 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 60 ของระยะเวลาการฝึกอบรมแบบผสมผสานทั้งหมด รูปแบบการอบรมในห้องเป็นการบรรยายเชิงปฏิบัติการ เนื้อหาหลักสูตรจะเป็นความรู้ระดับขั้นพื้นฐานและขั้นการนำไปใช้สำหรับการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายหรืออบรมผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้น ศึกษาด้วยอีเลิร์นนิ่ง เนื้อหา

ของอีเลิร์นนิ่งที่ใช้ในการศึกษาผ่านเครือข่าย จะเป็นเนื้อหาระดับขั้นพื้นฐานที่ผู้เข้าอบรมสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย ไม่ยากหรือซับซ้อนเหมือนในห้องอบรมแบบปกติ เพราะผู้เข้าอบรมต้องเรียนด้วยตนเอง ไม่มีวิทยากรให้ซักถามเมื่อเกิดปัญหา ผู้เข้าอบรมสามารถที่จะแก้ปัญหาในการเรียนด้วยตนเองได้ จำนวนการเรียน 15 ชั่วโมง ระยะเวลาในการเรียน 5 วัน หลังจากอบรมในห้องอบรมไปแล้ว คิดเป็นร้อยละ 40 ของระยะเวลาในการฝึกอบรมแบบผสมผสานทั้งหมด เพราะฉะนั้นสัดส่วนของการฝึกอบรมแบบผสมผสานระหว่างในห้องอบรมกับผ่านเครือข่าย เท่ากับ 60:40 จำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเท่ากับ 30-50 คนต่อหลักสูตร

3. การดำเนินการฝึกอบรม

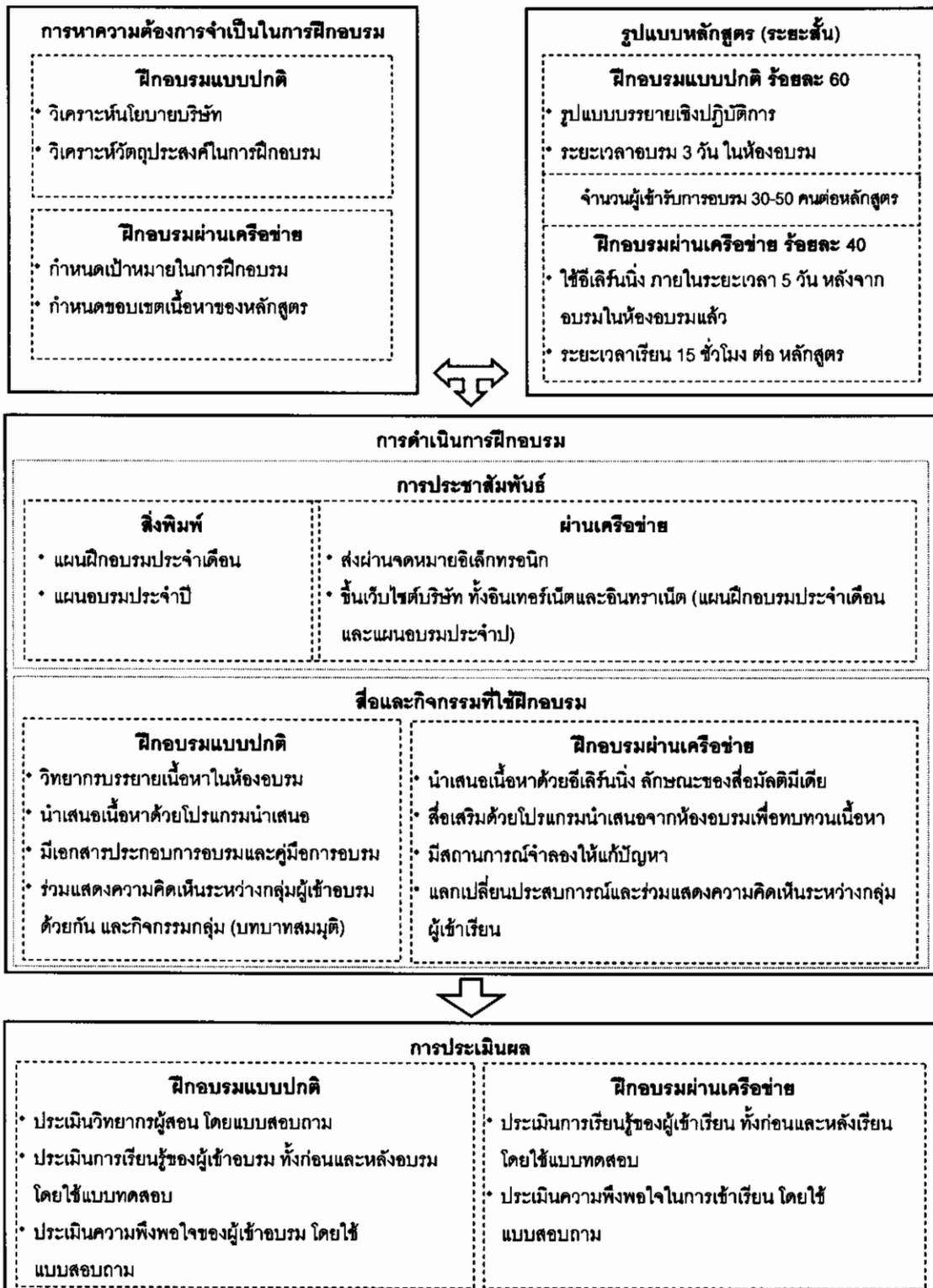
การดำเนินการฝึกอบรม ได้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของการประชาสัมพันธ์ และส่วนของสื่อและกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรม การประชาสัมพันธ์ใช้ช่องทางของสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ แผนฝึกอบรมประจำเดือน และแผนฝึกอบรมประจำปี เพราะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างกว้างขวาง ค่าใช้จ่ายถูก และเป็นสื่อที่มีความน่าเชื่อถือ แต่ข้อจำกัดของสื่อสิ่งพิมพ์ คือ ผู้อ่านจะเลือกอ่านเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับตัวเองเท่านั้น การเผยแพร่อยู่ในวงจำกัดเฉพาะกลุ่ม มีงบประมาณในการจัดทำมาก ดังนั้นจึงต้องใช้ช่องทางออนไลน์ด้วย การประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายใช้การส่งข้อมูลการฝึกอบรมทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของสาขาต่างๆ ภายในบริษัททั่วประเทศ และจัดทำแผนฝึกอบรมประจำเดือน และแผนฝึกอบรมประจำปี รวมทั้งข้อมูลการฝึกอบรมขึ้นเว็บไซต์ของบริษัท ทั้งทางอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต และส่วนของสื่อและกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรมแบบปกติในห้องอบรม มีวิทยากรเป็นผู้บรรยายเนื้อหา นำเสนอเนื้อหาด้วยโปรแกรมนำเสนอ มีเอกสารประกอบการอบรมและคู่มือการอบรมแจกให้ผู้เข้าอบรม กิจกรรมที่ใช้ในห้องอบรมจะเป็นการร่วมแสดงความคิดเห็นระหว่างผู้เข้าอบรมด้วยกัน และกิจกรรมกลุ่ม การแสดงบทบาทสมมติ สำหรับการดำเนินการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย ผู้เรียนต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าเรียน ในอีเลิร์นนิ่งจะแบ่งส่วนของการนำเสนอเนื้อหาออกเป็นบทเรียนย่อยๆ จำนวน 5 บทเรียน ซึ่งจะระบุลำดับของบทเรียนไว้ว่าบทเรียนใดเรียนเป็นลำดับแรกจนถึงลำดับสุดท้าย ซึ่งจะบังคับให้ผู้เข้าอบรมศึกษาตามลำดับก่อนหลัง นำเสนอเนื้อหาด้วยอีเลิร์นนิ่งเป็นสื่อหลัก เนื้อหาของบทเรียนจะเป็นเนื้อหาขั้นพื้นฐาน รูปแบบของอีเลิร์นนิ่งเป็นสื่อมัลติมีเดียคือ มีทั้งภาพและเสียง สำหรับโปรแกรมนำเสนอที่ใช้ในการอบรมแบบปกติในห้อง จะใช้เป็นสื่อเสริมสำหรับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย เพื่อเป็นการทบทวนหลังจากอบรมในห้องอบรมไปแล้ว กิจกรรมที่จัดให้มีในเครือข่ายจะใช้การสร้างสถานการณ์จำลอง ให้ผู้เข้ารับการอบรม

ร่วมกันแก้ปัญหา มีช่องทางให้ร่วมกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์และร่วมแสดงความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้เข้าเรียนด้วยกัน

4. การประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลฝึกอบรมแบบผสมผสาน แบ่งการประเมินผลเป็น 2 ส่วน การประเมินผลการฝึกอบรมแบบปกติ แบ่งเป็น การประเมินวิทยากรโดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเป็นผู้ประเมิน ใช้แบบสอบถามในการประเมินผล การประเมินการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม จะประเมินก่อนอบรมและหลังอบรมโดยใช้แบบทดสอบ และประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับการฝึกอบรมโดยใช้แบบสอบถาม ส่วนการประเมินผลการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย เนื่องจากผู้เข้าอบรมจะต้องศึกษาผ่านเว็บไซต์ จึงต้องมีการลงทะเบียนก่อนเข้าเรียน มีการประเมินผลก่อนเรียนเพื่อเป็นการทดสอบระดับความรู้ที่มีอยู่ และในระหว่างศึกษาแต่ละบทเรียนย่อยจะมีแบบทดสอบท้ายบท หรือแบบฝึกหัดท้ายบทเรียน เพื่อทดสอบความรู้หลังจากเรียนในแต่ละบทเรียนย่อยๆ ไปแล้วเพื่อเก็บคะแนนดูพัฒนาการในการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม หลังจากผู้เข้าอบรมศึกษาบทเรียนสุดท้ายเรียบร้อยแล้ว โปรแกรมจะบังคับให้ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบหลังเรียนเพื่อประเมินผลการเรียนรู้ทั้งหมด หลังจากได้ศึกษาบทเรียนครบทั้งหมดแล้วซึ่งจะใช้แบบทดสอบชุดเดียวกันกับแบบทดสอบก่อนเรียน ต่อจากนั้นจะมีแบบสอบถามเป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมเป็นลำดับสุดท้ายต่อจากแบบทดสอบหลังเรียน เมื่อทำแบบประเมินความพึงพอใจเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้เข้าอบรมก็สามารถลงทะเบียนออกจากบทเรียนได้

ผู้วิจัยได้แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) แบบสมบูรณ์ ตามแผนภูมิที่ 14 ดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 14 แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการนำเสนอแนวทางการจัดฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานชายหญิง บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 842 คน ในปี พ.ศ. 2550

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ตัวแทนประกันชีวิตทั้งชายหญิง ซึ่งกำลังทำงานอยู่ในบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยการสุ่มอย่างง่าย จากกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรของบริษัท จำนวน 271 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นโดยผู้เชี่ยวชาญด้านฝึกอบรม แบบสอบถามความคิดเห็นโดยตัวแทนประกันชีวิต และแบบรับรองแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมแบบปกติ และการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย จากนั้นได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านฝึกอบรมเกี่ยวกับแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สรุปผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเป็นแนวทางสร้างแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บข้อมูลจากการสอบถามตัวแทนประกันชีวิต สรุปเป็น (ร่าง) แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน และนำ (ร่าง) แนวทางการจัดฝึกอบรมแบบผสมผสานให้ผู้เชี่ยวชาญรับรองผล สรุปเป็นแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสานที่สมบูรณ์

การดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร ข้อมูล และงานวิจัย จากนั้นสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านฝึกอบรม จำนวน 7 ท่าน วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็น ดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 271 คน สรุปผลความคิดเห็นจากตัวแทนประกันชีวิต และนำเสนอ (ร่าง) แนวทางการจัดฝึกอบรมแบบผสมผสาน ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านฝึกอบรม จำนวน 3 ท่าน รับรองผล จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไข และนำเสนอเป็นแนวทางการจัดฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้แนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ดังนี้

1. การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม

การฝึกอบรมแบบผสมผสาน เป็นการนำวิธีการฝึกอบรม 2 วิธีมารวมกัน คือ การฝึกอบรมแบบปกติในห้องอบรมกับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย ในการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม วิเคราะห์แยกเป็นการฝึกอบรมแบบปกติและการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายออกจากกัน การหาความต้องการจำเป็นสำหรับการฝึกอบรมแบบปกติ สิ่งแรกต้องวิเคราะห์นโยบายของบริษัท รองลงมาคือวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม การหาความต้องการจำเป็นสำหรับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย รูปแบบของการอบรมต้องเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่าย การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมสิ่งแรก คือ ต้องกำหนดเป้าหมายของการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายให้ชัดเจน และต้องกำหนดขอบเขตเนื้อหาของหลักสูตรที่ต้องการจัดอบรม

2. รูปแบบหลักสูตร

รูปแบบของหลักสูตรฝึกอบรมแบบผสมผสาน เป็นหลักสูตรระยะสั้น ระยะเวลาในการฝึกอบรมทั้งหมด จำนวน 39 ชั่วโมง แบ่งเป็นการฝึกอบรมแบบปกติในห้องอบรม จำนวน 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 60 ของระยะเวลาการฝึกอบรมแบบผสมผสานทั้งหมด รูปแบบการอบรมในห้องเป็นการบรรยายเชิงปฏิบัติการ สำหรับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย ศึกษาด้วยอีเลิร์นนิ่ง จำนวนการเรียนรู้ 15 ชั่วโมง ระยะเวลาในการเรียน 5 วัน หลังจากอบรมในห้องอบรมไปแล้ว คิดเป็นร้อยละ 40 ของระยะเวลาในการฝึกอบรมแบบผสมผสานทั้งหมด เพราะฉะนั้นสัดส่วนของการฝึกอบรมแบบผสมผสานระหว่างในห้องอบรมกับผ่านเครือข่าย เท่ากับ 60:40 จำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เท่ากับ 30-50 คนต่อหลักสูตร

3. การดำเนินการฝึกอบรม

การดำเนินการฝึกอบรม ได้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของการประชาสัมพันธ์ และส่วนของสื่อและกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรม การประชาสัมพันธ์ใช้ช่องทางของสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ แผนฝึกอบรมประจำเดือน และแผนฝึกอบรมประจำปี การประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายให้การส่งข้อมูลการฝึกอบรมทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และจัดทำข้อมูลการฝึกอบรมขึ้นเว็บไซต์ของบริษัท ทั้งทางอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต และส่วนของสื่อและกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรมแบบปกติในห้องอบรม มีวิทยากรเป็นผู้บรรยายเนื้อหา นำเสนอเนื้อหาด้วยโปรแกรม

นำเสนอ มีเอกสารประกอบการอบรมและคู่มือการอบรมแจกให้ผู้เข้าอบรม กิจกรรมที่ใช้ในห้องอบรมจะเป็นการร่วมแสดงความคิดเห็นระหว่างผู้เข้าอบรมด้วยกัน และกิจกรรมกลุ่ม การแสดงบทบาทสมมติ สำหรับการดำเนินการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย ผู้เรียนต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าเรียน นำเสนอเนื้อหาด้วยอีเลิร์นนิ่งเป็นสื่อหลัก รูปแบบของอีเลิร์นนิ่งเป็นสื่อมัลติมีเดีย สำหรับโปรแกรมนำเสนอที่ใช้ในการอบรมแบบปกติในห้อง จะใช้เป็นสื่อเสริมสำหรับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย เพื่อเป็นการทบทวนหลังจากอบรมในห้องอบรมไปแล้ว กิจกรรมที่จัดให้มีในเครือข่ายจะให้การสร้างสถานการณ์จำลอง ให้ผู้เข้ารับการอบรมร่วมกันแก้ปัญหา มีช่องทางให้ร่วมกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์และร่วมแสดงความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้เข้าเรียนด้วยกัน

4. การประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลฝึกอบรมแบบผสมผสาน แบ่งการประเมินผลเป็น 2 ส่วน การประเมินผลการฝึกอบรมแบบปกติ แบ่งเป็น การประเมินวิทยากรโดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเป็นผู้ประเมิน ใช้แบบสอบถามในการประเมินผล การประเมินการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม จะประเมินก่อนอบรมและหลังอบรมโดยใช้แบบทดสอบ และประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับการฝึกอบรมโดยใช้แบบสอบถาม ส่วนการประเมินผลการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย เนื่องจากผู้เข้าอบรมจะต้องศึกษาผ่านเว็บไซต์ จึงต้องมีการลงทะเบียนก่อนเข้าเรียน จะมีการประเมินผลก่อนเรียน ในระหว่างศึกษา แต่ละบทเรียนจะมีแบบทดสอบย่อยท้ายบท หลังจากผู้เข้าอบรมศึกษาบทเรียนสุดท้ายเรียบร้อยแล้วจะมีแบบทดสอบหลังเรียนเพื่อประเมินผลการเรียนรู้ทั้งหมด และแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมเป็นลำดับสุดท้าย

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัย การนำเสนอแนวทางการจัดฝึกอบรมแบบผสมผสาน ที่กล่าวผ่านมาแล้วนั้น ผู้วิจัยขอนำเสนอประเด็นสำคัญในการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม

การฝึกอบรมแบบผสมผสาน เป็นการนำวิธีการฝึกอบรม 2 วิธีมารวมกัน คือ การฝึกอบรมแบบปกติในห้องอบรมกับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย ซึ่งในแต่ละหลักสูตรที่จัดเป็นการฝึกอบรมแบบผสมผสานนั้น ต้องมีรูปแบบการฝึกอบรมทั้ง 2 รูปแบบร่วมกัน ในการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์แยกเป็นการฝึกอบรมแบบปกติและการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายออกจากกัน เพราะรูปแบบของการฝึกอบรมแบบผสมผสานเป็นการฝึกอบรมในห้อง

อบรมก่อน จำนวน 3 วัน หลังจากนั้นก็อบรมผ่านเครือข่าย จำนวน 15 ชั่วโมง ระยะเวลา 5 วัน หลังจากอบรมในห้องอบรมแบบปกติไปแล้ว ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องวิเคราะห์แยกออกจากกัน การหาความต้องการจำเป็นสำหรับการฝึกอบรมแบบปกติ สิ่งแรกต้องวิเคราะห์นโยบายของบริษัท เพราะนโยบายของบริษัทเป็นสิ่งที่กำหนดขอบเขตของการบริหารงาน การทำงานของบริษัท ดังนั้นนโยบายจะทำให้เรารู้ว่า บริษัทมีขอบเขตหรือ มีแนวทางการอบรมของบริษัทเป็นอย่างไรบ้าง และในปีที่ผ่านมาได้มีปัญหาอะไรเกิดขึ้นกับบริษัทบ้าง และปัญหาที่เกิดขึ้นกับบริษัทสามารถแก้ไข ปัญหาได้อย่างไร ถ้าปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม เราต้องมาวิเคราะห์ต่อไปว่าอะไรคือ ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริงของการอบรมของบริษัท สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมจริงๆ หรือไม่ เพราะปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนระบบการฝึกอบรมแบบใหม่ อีกอย่างหนึ่งคือ นโยบายของบริษัทเป็นตัวกำหนดให้เกิดการฝึกอบรมแบบผสมผสาน เนื่องจากการปรับเปลี่ยนการฝึกอบรมจากรูปแบบเดิมมาเป็นการฝึกอบรมแบบผสมผสาน จำเป็นต้องใช้งบประมาณอย่างมากในการปรับเปลี่ยนระบบฝึกอบรมแบบใหม่อีกส่วนหนึ่งที่ต้องวิเคราะห์คือ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อกำหนดเป้าหมายของการอบรมให้ชัดเจนว่าขอบเขตของการฝึกอบรมครั้งนี้ต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเรียนรู้หรือได้รับประโยชน์จากการอบรมเรื่องอะไรบ้าง เนื่องจากว่าหลักสูตรที่มีอยู่เดิมของบริษัทเป็นหลักสูตรที่ถูกกำหนดขึ้นจากนโยบายของบริษัท หากมีการเปลี่ยนเป็นการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์เพราะบางหลักสูตรไม่สามารถที่จะปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบผสมผสานได้ หรือหากมีการปรับเปลี่ยนไปแล้ว ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ไม่เต็มที่ เมื่อเทียบกับการฝึกอบรมแบบเดิม จึงไม่ควรจะปรับเปลี่ยน ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งสำคัญอีกส่วนหนึ่งของการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมแบบปกติ ในส่วนการหาความต้องการจำเป็นสำหรับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย รูปแบบของการอบรมต้องเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่าย ศึกษาทางเว็บไซต์ การหาความต้องการจำเป็นสิ่งแรก คือต้องกำหนดเป้าหมายของการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอย่างชัดเจนว่าต้องการให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้อะไร หรือหลังจากอบรมผ่านเครือข่ายไปแล้วได้ประโยชน์อะไรบ้าง เนื่องจากว่าการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย หลักสูตรต้องง่ายต่อการเรียนรู้ เพราะเป็นสิ่งที่ใหม่ ต้องพัฒนาระบบเครือข่ายให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้อย่างมากในการสร้างระบบ เพื่อความมีประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย และไม่มีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการฝึกอบรม กำหนดขอบเขตเนื้อหาของหลักสูตรที่ต้องการจัดอบรม ซึ่งเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาผ่าน

เครือข่ายต้องเป็นระดับพื้นฐาน เนื้อหาต่างๆ ไม่ยากหรือซับซ้อนเกินไป ง่ายต่อการศึกษาด้วยตนเอง ผู้เข้าอบรมสามารถศึกษาทำความเข้าใจได้ง่าย สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับโรสลินด์ เจริญวงศ์ (2542:5) ได้กล่าวว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรม คือ การค้นหาสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับบุคคลในองค์กรที่สามารถดำเนินการได้ด้วยการฝึกอบรม เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการไปถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ได้ ดนัย เทียนพุด (2540:25) กล่าวว่า แนวทางการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม มี 3 แนวทางคือ 1.การวิเคราะห์จากสภาพปัญหา 2.การวิเคราะห์จากลักษณะงาน และ 3.การวิเคราะห์จากโครงสร้างขององค์กรตั้งแต่ระดับผู้ได้บังคับบัญชาไปจนถึงระดับบริหารเพื่อให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสาข์ สุวิกรม (2546:บทคัดย่อ) ทำการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของนักวิชาการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่าควรมีการศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมตามระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคและสามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของนักวิชาการศึกษาได้เป็นอย่างดี และมีความสามารถในการจัดการฝึกอบรมได้แทบทุกหลักสูตรที่สถาบันฯ ต้องการส่งผลให้ประหยัดเวลาค่าใช้จ่าย มีความสะดวกสบายและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรมากยิ่งขึ้น ไสร์ตัน ไวศยดำรง (2540:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท อาคเนย์ประกันภัย จำกัด พบว่า ด้านความต้องการในการฝึกอบรม ผู้บริหารส่วนมากมีความต้องการให้หน่วยงานฝึกอบรม จัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และวางแผนโครงการฝึกอบรมประจำปี นอกจากนี้ ในการจัดฝึกอบรมควรมีนโยบายในการจัดฝึกอบรมที่ชัดเจน นำสื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการฝึกอบรม สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมควรให้ห้องประชุมภายในบริษัท

2. รูปแบบหลักสูตร

รูปแบบของหลักสูตรฝึกอบรมแบบผสมผสาน เป็นหลักสูตรระยะสั้น ระยะเวลาในการฝึกอบรมทั้งหมด จำนวน 39 ชั่วโมง แบ่งเป็นการฝึกอบรมแบบปกติในห้องอบรม จำนวน 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 60 ของระยะเวลาการฝึกอบรมแบบผสมผสานทั้งหมด รูปแบบการอบรมในห้องเป็นการบรรยายเชิงปฏิบัติการ เนื้อหาหลักสูตรจะเป็นความรู้ระดับขั้นพื้นฐานและขั้นการนำไปใช้ รูปแบบการอบรมในห้องเป็นการบรรยายเชิงปฏิบัติการ เพื่อเสริมสร้างทักษะให้เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มากกว่าการใช้การบรรยายเพียงอย่างเดียว สำหรับการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายหรือ

อบรมผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้น ศึกษาด้วยอีเลิร์นนิ่ง เนื้อหาของอีเลิร์นนิ่งที่ใช้ในการศึกษาผ่านเครือข่าย จะเป็นเนื้อหาในระดับขั้นพื้นฐานที่ผู้เข้าอบรมสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย ไม่ยากหรือซับซ้อนเหมือนในห้องอบรมแบบปกติ เพราะผู้เข้าอบรมต้องเรียนด้วยตนเอง ไม่มีวิทยากรให้ซักถามเมื่อเกิดปัญหา ผู้เข้าอบรมสามารถที่จะแก้ปัญหาในการเรียนด้วยตนเองได้ จำนวนการเรียน 15 ชั่วโมง ระยะเวลาในการเรียน 5 วัน หลังจากอบรมในห้องอบรมไปแล้ว คิดเป็นร้อยละ 40 ของระยะเวลาในการฝึกอบรมแบบผสมผสานทั้งหมด การฝึกอบรมผ่านทางอีเลิร์นนิ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้บุคคลได้เกิดทักษะความรู้ต่างๆ ถ่ายโยงความรู้จากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง ผ่านระบบเครือข่าย หรือ เวิลด์ ไรด์ เว็บ ทั้งที่เป็นอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังบุคคล ทุกสถานที่ ทุกเวลา โดยการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ประโยชน์ในการจัดสภาพแวดล้อมและสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งช่วยประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย สะดวกในการเรียน มีการติดต่อสื่อสารและแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย เพราะฉะนั้นสัดส่วนของการฝึกอบรมแบบผสมผสานระหว่างในห้องอบรมกับผ่านเครือข่าย เท่ากับ 60:40 จำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเท่ากับ 30-50 คนต่อหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับ จูดี (1998) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมบนเว็บ คือ การเสนอองค์ความรู้ให้กับผู้เรียนโดยการเรียนผ่าน เวิลด์ ไรด์ เว็บ เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้เรียนแต่ละคน ซึ่งมีประโยชน์ช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่าย สะดวกในการเรียน มีการติดต่อสื่อสารมีแหล่งข้อมูลและหลากหลายมาก บุญผาชาติ ทักษิกรณ์ (2540: อดิศำเนา) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมบนเว็บ เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมที่ผู้เรียนเป็นผู้กำหนด และเลือกเรียนที่ไหนก็ได้ โดยมีพื้นฐานทฤษฎีการเรียนรู้แบบผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ขึ้นเอง โดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ ยีน ญุสุวรรณ (2541: อดิศำเนา) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมบนเว็บ ว่า เป็นกระบวนการเรียนรู้บน เวิลด์ ไรด์ เว็บ ที่เป็นรูปแบบของโมเดลการเรียนการสอน ต้องประกอบไปด้วยการติดต่อ 2 ทาง โดยมีแนวคิดแบบศูนย์กลางการเรียนรู้กระจายลงสู่ผู้เรียน และรูปแบบการอบรมต้องเล็กกลง โดยหน่วยการเรียนในหลักสูตรเล็กกลง มีการร่วมมือประสานกันทั้งสองรูปแบบ คือ ผู้สอนเป็นศูนย์กลาง และนักเรียนเป็นศูนย์กลาง เปรียบเสมือนการเรียนในห้องสมุดขนาดใหญ่มีองค์ความรู้อยู่ทั่วโลก มีหนังสือทุกเล่มที่สามารถหาอ่านได้ในเว็บ รวมทั้งทุกคนจะมีโฮมเพจของแต่ละคน มีการทำการบ้าน รายงานเผยแพร่ผลงานลงผ่านเว็บเพจ การออกแบบการเรียนรู้ผ่านเว็บจะอยู่ในรูปของโมเดลการเรียนการสอน ที่มีลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์ การกระจายศูนย์รวมมาอยู่แนวราบ และโมเดลจะมีขนาดเล็กกลง ผู้เรียนจะเกิดกระบวนการคิดมากขึ้น กิดานันท์ มลิทอง (2543:344) กล่าวว่า เป็นการใช้เว็บในการเรียนการ

สอนโดยอาจใช้เว็บเพื่อนำเสนอบทเรียนในลักษณะสื่อหลายมิติของวิชาทั้งหมดตามหลักสูตร หรือใช้เป็นเพียงการเสนอข้อมูลบางอย่างเพื่อประกอบการสอนก็ได้ รวมทั้งใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะต่างๆ ของการสื่อสารที่มีอยู่ในระบบอินเทอร์เน็ต เช่น การเขียนตอบโต้กันทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และการพูดคุยสดด้วยข้อความและเสียง มาใช้ประกอบด้วยเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุริรา หาวงษ์ (2545:บทคัดย่อ) พบว่า แนวโน้มหลักสูตรสำหรับฝึกอบรมตำรวจโดยทั่วไป ควรต้องเน้นการฝึกปฏิบัติมากกว่าการเรียนในห้องเรียน เนื้อหาของหลักสูตรควรส่งเสริมให้มี จริยธรรม คุณธรรม มีเหตุผล นำปัญหาและเหตุการณ์ปัจจุบันมาสอน ขณะเดียวกันควรผสมผสานระหว่างเนื้อหาวิชาการกับการฝึกปฏิบัติเข้าด้วยกัน กิจกรรมการเรียนการสอนใช้วิธีการสาธิต สร้างสถานการณ์จำลอง มีอุปกรณ์ให้นักเรียนได้ปฏิบัติจริงทันสมัยเหมาะสมกับวิชาที่เรียน สื่อการสอนควรเป็นของจริงต่างๆ รวมทั้งมีการใช้สื่อต่างๆ มากขึ้นในทุกวิชา การประเมินผลควรยึดจุดประสงค์ของหลักสูตร และใช้ผลการประเมินเพื่อตัดสินผลการเรียน ซึ่งวิธีการวัดผลเป็นแบบอิงเกณฑ์และแบบอิงกลุ่ม ใช้แบบทดสอบทั้งที่เป็นปรนัยและอัตนัย พร้อมทั้งเน้นการสอบภาคปฏิบัติมากขึ้น อัจฉรา พัฒนาศิริวิรักษ์ (2544:บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเอกชน ผลการวิจัยพบว่า องค์กรนำรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ได้แก่ การนำไปใช้เพื่อการสอนงาน การฝึกอบรม การเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานและเพื่อการให้ข้อมูลด้านการดำเนินธุรกิจขององค์กร การฝึกอบรมผ่านเว็บขององค์กรส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารบทเรียนผ่านระบบอินทราเน็ตขององค์กรโดยใช้ชื่อเรียกว่า "e-learning" ซึ่งบทเรียนมีลักษณะการสร้างโปรแกรม 2 ลักษณะ คือการนำบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยฝึกอบรมมาขึ้นบนเว็บ และการสร้างพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมผ่านเว็บขึ้นใหม่ ซึ่งข้อมูลที่นำเสนอในบทเรียนการฝึกอบรมผ่านเว็บขององค์กรประกอบด้วย บทเรียนที่เป็นตัวอักษร บทเรียนที่เป็นสื่อประสม และบทเรียนที่มีการปฏิสัมพันธ์ โดยใช้เครื่องมือช่วยในการฝึกอบรมผ่านเว็บต่างๆ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และโปรแกรมดาวน์โหลด เพื่อช่วยในการสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงาน พุทธชาติ สงวนวงว (2541:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเอกชน กล่าวว่า การใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความน่าสนใจ ความสะดวก และประหยัดกว่าการฝึกอบรมแบบเดิมหรือแบบเข้าฟัง การบรรยายในชั้นเรียน นอกจากนี้ยังทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดีขึ้นกว่าเดิม การวัดผลหรือประเมินผลมีความถูกต้อง ยุติธรรมและมีมาตรฐานมากขึ้น อีกทั้งพนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้รูปแบบการ

ฝึกอบรมดังกล่าว ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติของพนักงาน อันส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มในการปรับปรุงรูปแบบการใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรมให้อยู่ในระบบออนไลน์ หรือระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้พนักงานสามารถที่จะดึงข้อมูลหรือศึกษาบทเรียนได้ตลอดเวลา ซึ่งการฝึกอบรมบนเว็บก็เป็นรูปแบบหนึ่งของการใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรมที่มีความสะดวกและประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย นพพร มานะ (2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงผลการใช้คอมพิวเตอร์มัลติมีเดียเพื่อการฝึกอบรม เรื่องเทคนิคการแก้ปัญหา ระบบปฏิบัติการเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อสร้างและหาประสิทธิภาพของบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียเพื่อการฝึกอบรมและเพื่อเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เรียนจากบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียและเรียนจากการฝึกอบรมแบบปกติ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเทคนิคการแก้ปัญหา ระบบปฏิบัติการเครื่องคอมพิวเตอร์ มีประสิทธิภาพร้อยละ 86.66 ผลการเรียนรู้ทางการเรียนหลังเรียนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่เรียนจากคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียเพื่อการฝึกอบรมสูงกว่าการอบรมตามปกติ แสดงให้เห็นว่าการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการฝึกอบรมนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและช่วยให้นักวิชาการขององค์กรสามารถเข้าใจในเนื้อหาหลักสูตรที่จัดทำขึ้นได้ดีว่าการฝึกอบรมแบบปกติ ประภาพร ชูวะนุติ (2544:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร พบว่า การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร การบริหารข้อมูลในองค์กร ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร คือ ทัศนคติขององค์กร โครงสร้างองค์กรการบริหารทรัพยากรมนุษย์โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีและตัวพนักงาน และมีข้อจำกัด คือ เวลาการใช้ภาษาอังกฤษ ลักษณะข้อมูล และความทันสมัยของข้อมูล การนำการฝึกอบรมบนเว็บมาใช้ในองค์กรจึงควรที่จะพิจารณาในประเด็นที่เป็นข้อจำกัดเหล่านี้ โดยเฉพาะเรื่องของเวลา ซึ่งองค์กรควรมีการออกแบบบทเรียนการฝึกอบรมบนเว็บโดยให้มีความเป็นอิสระในด้านของเวลาและสถานที่ในการฝึกอบรม เพื่อช่วยลดปัญหาดังกล่าวเอง นอกจากนี้การพิจารณาปัจจัยในด้านของผู้เรียนก็เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากผู้เข้าเรียนในแต่ละหลักสูตรมีความสามารถแตกต่างกัน ผู้ออกแบบจึงควรสร้างหลักสูตรที่รองรับความสามารถของผู้เรียนเป็นสำคัญ การปรับเปลี่ยนข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ก็เป็นสิ่งสำคัญควรมีการกำหนดระยะเวลาในการนำเสนอบทเรียนแต่ละหลักสูตร และควรติดตามแนวคิดใหม่ๆ ในแต่ละช่วงเวลาเพื่อทำการปรับบทเรียนให้สอดคล้องกับแนวคิดใหม่เหล่านั้น เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้ทันตามแนวคิดใหม่ๆ เสมอ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของเคย์และคณะ (1999) ซึ่งได้ทำการศึกษาสมรรถนะการนำข้อมูลบนเว็บ โดยบรรณารักษ์ห้องสมุดจะมีการสอนผู้เรียนเกี่ยวกับทักษะการใช้พื้นฐานข้อมูลบนเว็บ การใช้เครื่องมือต่างๆ ทักษะการในการสอนที่ใช้การปฏิสัมพันธ์ การนำเสนอ การสร้างสรรค์การออกแบบเว็บที่มีปฏิสัมพันธ์กับข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ โดยเว็บจะมีการนำเสนอรูปแบบของรูปภาพ การจินตนาการหน้าจอต่อย่าง ตัวหนังสือต่างๆ และวัสดุที่เหมือนจริง เพื่อสร้างเสริมการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมผ่านเว็บที่ทำให้ผู้เรียนได้เห็นมโนทัศน์ มีการนำเสนอตัวอย่างและแบบฝึกหัด รวมทั้งการค้นหาคำตอบที่มีการจัดให้กับผู้เรียน และข้อมูลการนำเสนอประกอบไปด้วยโครงการ ทีมการทำงานโครงการ การนำเสนอข้อมูลเป็นขั้นตอน รวมทั้งมีการสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนผ่านเว็บในรูปแบบของการสอนเนื้อหาหลัก มีโปรแกรมที่ช่วยในการพัฒนาการเรียนรู้ โดยมีขั้นตอนการพัฒนา ดังนี้ คือ กำหนดหัวข้อหลักของการพัฒนา กำหนดเนื้อหาหลัก กำหนดการออกแบบโครงร่าง มีคู่มือการเรียนการสอน และจัดเนื้อหาที่มีประโยชน์ลงในเว็บ ดัสเทลและซู (1998) ศึกษาเรื่อง การออกแบบเว็บในการเรียนการสอน ได้กล่าวว่าเว็บเป็นปรากฏการณ์ใหม่ของข้อมูลในมหาวิทยาลัย ที่ใช้สำหรับสนับสนุนการเรียนการสอน เว็บเป็นรูปแบบวัฒนธรรมของการสอนในมหาวิทยาลัย รูปแบบนวัตกรรมการเรียนการสอนผ่านเว็บได้ถูกใช้อย่างเต็มที่รวดเร็ว การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับเนื้อหา เกย์ลี และเจย์ (1998) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ไฮเปอร์มีเดีย กรณีศึกษาของการเรียนการสอนบนเว็บ ได้ศึกษากิจกรรมการเรียนที่เป็นที่สนใจมากที่สุดในโลก ไซด์ เว็บ ธรรมชาติของเว็บนั้นมีการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันได้ ศึกษาโดยการเตรียมนักศึกษากับโอกาสที่จะให้ความสะดวกในการศึกษาบนเว็บ และสนับสนุนนักศึกษาในการใช้ทักษะการตัดสินใจ ซึ่งมีการอธิบายถึงการพัฒนากระบวนการ หน่วยงานสรุปของนักศึกษา การออกแบบการสอนและความเชี่ยวชาญของเนื้อหา วิธีการเป็นแบบกรณีศึกษากระบวนการค้นพบ ผลการศึกษาพบว่าการเรียนการสอนผ่านเว็บมีประโยชน์เกิดความสะดวกต่อกิจกรรมการเรียนของนักศึกษา

3. การดำเนินการฝึกอบรม

การดำเนินการฝึกอบรม ได้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของการประชาสัมพันธ์ และส่วนของสื่อและกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรม การประชาสัมพันธ์ใช้ช่องทางของสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ แผนฝึกอบรมประจำเดือน และแผนฝึกอบรมประจำปี เพราะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างกว้างขวาง สามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้ รวดเร็วทันสมัย ทันเวลา ค่าใช้จ่ายถูก สามารถส่งข่าวสารถึงกลุ่มเป้าหมาย หลายกลุ่มได้ในเวลาที่พร้อมกัน สามารถ

ออกแบบรูปแบบสื่อได้เต็มที่ เพราะไม่มีขีดจำกัดด้านเนื้อที่และขนาด เป็นสื่อที่มีความน่าเชื่อถือ สื่อมีอายุยาวนาน มีความคงทนถาวร มีความยืดหยุ่นสูง เพราะอาจเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และงบประมาณของหน่วยงานได้ง่าย แต่ข้อจำกัดของสื่อสิ่งพิมพ์ คือ ไม่สามารถเข้าถึงผู้อ่านที่อ่านหนังสือไม่ออก หรือผู้สูงอายุที่สายตาไม่ดี ผู้อ่านจะเลือกอ่านเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับตนเอง งบประมาณเป็นปัญหาในการจัดทำจำนวนมาก การเผยแพร่อยู่ในวงจำกัดเฉพาะกลุ่ม เนื่องจากแผนฝึกอบรมประจำปีจัดทำขึ้นเป็นแผนฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานได้รู้ระยะเวลาในการอบรม หลักสูตรต่างๆ อย่างคร่าวๆ ตลอดทั้งปี อาจมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขบ้าง แต่เพื่อให้การฝึกอบรม หลักสูตรต่างๆ ไม่เกิดความผิดพลาด การจัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี เดือน จึงเป็นสิ่งที่ให้ความแน่นอน และแม่นยำในการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ของบริษัทมากกว่า เพราะแผนฝึกอบรมประจำปีเดือนจะมีกำหนดออกก่อนจะถึงเดือนอบรมประมาณ 15 วัน ซึ่งจะเผยแพร่ทั้งทางสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ การประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายให้การส่งข้อมูลการฝึกอบรมทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของสาขาต่างๆ ภายในบริษัททั่วประเทศ และจัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี เดือน และแผนฝึกอบรมประจำปี รวมทั้งข้อมูลการฝึกอบรมขึ้นเว็บไซต์ของบริษัท ทั้งทางอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต ซึ่งสอดคล้องกับ กิดานันท์ มลิทอง (2543:155) ได้กล่าวว่า การสื่อสารเป็นตัวกลางในการถ่ายทอดข้อมูล ทำให้คนเราสามารถติดต่อกันได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวางไม่จำกัดจำนวนผู้รับ การดำเนินการฝึกอบรมแบบปกติในห้องอบรม มีวิทยากรเป็นผู้บรรยายเนื้อหา นำเสนอเนื้อหาด้วยโปรแกรมนำเสนอ มีเอกสารประกอบการอบรมและคู่มือการอบรมแจกให้ผู้เข้าอบรม กิจกรรมที่ใช้ในห้องอบรมจะเป็นการร่วมแสดงความคิดเห็นระหว่างผู้เข้าอบรมด้วยกัน และกิจกรรมกลุ่ม การแสดงบทบาทสมมติเพราะจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน ทำให้ผู้เข้าอบรมได้มีส่วนร่วมในการจินตนาการว่าตนเองกำลังสวมบทบาทอะไรอยู่ในสถานการณ์นั้นๆ เป็นการกระตุ้นและพัฒนาทักษะทางด้านสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น นอกจากนี้ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานอื่นๆ ได้ เช่น งานการให้คำปรึกษา การสัมภาษณ์ งานขายและบริการซึ่งงานต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นหน้าที่สำคัญของตัวแทนประกันชีวิต การดำเนินการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายผู้เรียนต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าเรียน ในอีเลิร์นนิ่งจะแบ่งส่วนของการนำเสนอเนื้อหา ออกเป็นบทเรียนย่อยๆ จำนวน 5 บทเรียน ซึ่งจะระบุลำดับของบทเรียนไว้ว่าบทเรียนใดเรียนเป็นลำดับแรก จนถึงลำดับสุดท้าย ซึ่งจะบังคับให้ผู้เข้าอบรมศึกษาตามลำดับก่อนหลัง นำเสนอเนื้อหาด้วยอีเลิร์นนิ่งเป็นสื่อหลัก เนื้อหาของบทเรียนจะเป็นเนื้อหาขั้นพื้นฐาน รูปแบบของอีเลิร์นนิ่งเป็นสื่อ

มัลติมีเดียคือ มีทั้งภาพและเสียง เพราะสามารถเข้าเรียนได้ตามใจผู้เข้าอบรม โดยไม่จำกัดเวลา สถานที่ สามารถเข้าถึงได้ง่าย ประหยัดเวลา ค่าเดินทาง ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลได้ทันเวลาโดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องสถานที่และเวลา สำหรับโปรแกรมนำเสนอที่ใช้ในการอบรมแบบปกติในห้อง จะใช้ เป็นสื่อเสริมสำหรับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย เพื่อเป็นการทบทวนหลังจากอบรมในห้องอบรมไป แล้ว กิจกรรมที่จัดให้มีในเครือข่ายจะทำการสร้างสถานการณ์จำลอง ให้ผู้เข้ารับการอบรมร่วมกัน แก้ปัญหา มีช่องทางให้ร่วมกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์และร่วมแสดงความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้เข้าเรียนด้วยกัน ซึ่งสอดคล้องกับ คริสโคล (1998:44-49) กล่าวว่า การฝึกอบรมบนเว็บ เป็นการ ใช้ทักษะหรือความรู้ต่างๆ ถ่ายโยงไปสู่ที่ใดที่หนึ่ง โดยใช้เว็ลด์ไวด์เว็บเป็นช่องทางการเผยแพร่สิ่ง เหล่านั้น ชาน (1997) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมบนเว็บ คือ โปรแกรมการฝึกอบรมในรูปแบบ ไฮเปอร์มีเดียที่นำคุณลักษณะและทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ผ่านเว็บมาใช้ประโยชน์ในการจัดการ สภาพแวดล้อมและสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ คิลบี (1998) ได้กล่าวถึง การฝึกอบรมบนเว็บว่า เป็นบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยฝึกอบรม ซึ่งใช้เทคโนโลยีของเว็บเบราว์เซอร์ โดยนำเสนอผ่าน เครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่นเดียวกับจูดี้ (1998) ได้กล่าวถึง การฝึกอบรมบนเว็บ คือ การเสนอองค์ ความรู้ให้กับผู้เรียนโดยการเรียนรู้ผ่าน เว็ลด์ ไวด์ เว็บ เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้เรียนแต่ละ คน ซึ่งมีประโยชน์ช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่าย สะดวกในการเรียน มีการติดต่อสื่อสาร มี แหล่งข้อมูลและหลากหลายมาก นอกจากนี้ ถนอมพร ตันติพิพัฒน์ (2539:1-11) ได้กล่าวว่าเป็น การฝึกอบรมโดยการใช้เว็บเป็นสื่อในการนำเสนอข้อมูล การสืบค้นข้อมูล การอภิปราย เสนอความคิดเห็น โดยใช้เครื่องมือผ่านเว็ลด์ ไวด์ เว็บ ได้รับการออกแบบและจัดกระบวนการอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอนมีกระบวนการเหมือนการฝึกอบรมโดยใช้ห้องอบรม และเป็นการเชื่อมโยงระหว่างผู้เข้า อบรมกับผู้จัดฝึกอบรม โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เช่นเดียวกับบุปผาชาติ ทัพพิภรณ์ (2540:อัด สำเนา) กล่าวถึงการฝึกอบรมบนเว็บ เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมที่ผู้เรียนเป็นผู้กำหนด และเลือก เรียนที่ไหนก็ได้ โดยมีพื้นฐานทฤษฎีการเรียนรู้แบบผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ขึ้นเอง โดยใช้ คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรารุช วิชาภูโสภา (2545:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาการนำ e-learning ไปใช้ในงานฝึกอบรม กรณีศึกษา บริษัท จัดมิน ซ์บมารีน เทเลคอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านหัวข้อและ เนื้อหาการฝึกอบรมที่ตรงตามความต้องการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจของพนักงานและ ตัดสินใจเข้าร่วมการฝึกอบรมในรูปแบบ e-learning ในระดับที่มากที่สุด ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างยังเห็น ว่าบริษัทมีความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสูงที่สุดซึ่งมีระดับความสำคัญปานกลาง และให้

ความสำคัญกับปัจจัยด้านความพร้อมของเงินลงทุนว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการฝึกอบรมในรูปแบบ e-learning ในระดับที่มาก โดยสรุปแล้วกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดทำโครงการฝึกอบรมในรูปแบบของ e-learning ยงยุทธ ชื่นตา (2542:บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ไทยคอปเปอร์อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านความต้องการในการฝึกอบรม พนักงานส่วนมากมีความต้องการที่จะได้รับบริการต่างๆ จากหน่วยงานฝึกอบรม ในภาพรวม และในรายละเอียดอยู่ในระดับมีความต้องการมากทุกข้อ โดยความคิดเห็นที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทฯ มีความต้องการที่จะได้รับบริการต่างๆ สูงที่สุด ได้แก่ จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนางาน จัดทำสื่อ เอกสาร ประกอบการบรรยายที่ทันสมัย การจัดทำใช้อุปกรณ์และสื่อประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับเนื้อหา

4. การประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลฝึกอบรมแบบผสมผสาน แบ่งการประเมินผลเป็น 2 ส่วน การประเมินผลการฝึกอบรมแบบปกติ แบ่งเป็น การประเมินวิทยากรโดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเป็นผู้ประเมิน ใช้แบบสอบถามในการประเมินผล การประเมินการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม จะประเมินก่อนอบรมและหลังอบรมโดยใช้แบบทดสอบ และประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับการฝึกอบรมโดยใช้แบบสอบถาม ส่วนการประเมินผลการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย เนื่องจากผู้เข้าอบรมจะต้องศึกษาผ่านเว็บไซต์ จึงต้องมีการลงทะเบียนก่อนเข้าเรียน มีการประเมินผลก่อนเรียนเพื่อเป็นการทดสอบระดับความรู้ที่มีอยู่ และในระหว่างศึกษาแต่ละบทเรียนย่อยจะมีแบบทดสอบท้ายบท หรือแบบฝึกหัดท้ายบทเรียน เพื่อทดสอบความรู้หลังจากเรียนในแต่ละบทเรียนย่อยๆ ไปแล้วเพื่อเก็บคะแนนดูพัฒนาการในการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม หลังจากผู้เข้าอบรมศึกษาบทเรียนสุดท้ายเรียบร้อยแล้ว โปรแกรมจะบังคับให้ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบหลังเรียนเพื่อประเมินผลการเรียนรู้รวมทั้งหมด หลังจากได้ศึกษาบทเรียนครบทั้งหมดแล้วซึ่งจะใช้แบบทดสอบชุดเดียวกันกับแบบทดสอบก่อนเรียน ต่อจากนั้นจะมีแบบสอบถามเป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมเป็นลำดับสุดท้ายต่อจากแบบทดสอบหลังเรียน เมื่อทำแบบประเมินความพึงพอใจเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้เข้าอบรมก็สามารถลงทะเบียนออกจากบทเรียนได้ การประเมินผลทำให้ทราบถึงจุดอ่อนจุดแข็งของหลักสูตร ทราบถึงคุณภาพของเนื้อหา หลักสูตรและการบริหารจัดการ เช่น กำหนดการสถานที่ วิทยากร สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม สามารถส่งผลต่อการเรียนรู้ได้มากน้อยเพียงใด เพื่อให้เกิดประโยชน์ด้านการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายและผลที่ได้รับของหลักสูตรต่างๆ การประเมินความพึงพอใจ ทำให้ผู้จัดฝึกอบรมหรือหน่วยงานที่จัดฝึกอบรม ทราบถึงความคิดเห็น ความชอบ ไม่ชอบ

ของผู้เข้าอบรม ว่าพึงพอใจกับหลักสูตรที่อบรมหรือไม่ มีข้อเสนอแนะอะไรบ้างหรือไม่ ที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไข สำหรับการจัดอบรมในครั้งต่อไป เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับ อัลล์แซก ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมว่ามีขั้นตอนดังนี้ 1)ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม เช่น ผลผลิตตกต่ำ พนักงานลาออก งานบกพร่อง 2)การตัดสินใจ ผู้บริหารร่วมกับพนักงานตัดสินใจว่าจะจัดการแก้ปัญหาโดยการฝึกอบรม โดยการศึกษาข้อมูลต่างๆ 3)การประเมินก่อนดำเนินการฝึกอบรม เป็นการวางแผนการดำเนินงาน โดยการวางแผนบุคลากร การเงิน งบประมาณ 4)การประเมินผลเพื่อการดำเนินงาน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ เพื่อการตัดสินใจดำเนินงาน นอกจากนี้ วิจิตร อวระกุล (2540:236) กล่าวถึงการประเมินผลว่า เป็นกระบวนการพิจารณา วิเคราะห์ เพื่อให้ทราบว่า การกระทำ กิจกรรม หรืองานต่างๆ ที่เราได้ทำไปนั้นเกิดผลอย่างไร โดยการสังเกตเก็บข้อมูลตัวเลขของผลที่ออกมานั้น แล้วเอามาเปรียบเทียบ หรือวัดกันกับเกณฑ์ วัตถุประสงค์ หรือมาตรฐานที่เรามีอยู่หรือตั้งขึ้น สรุปหรือตัดสินใจว่าดีหรือไม่ดี สูงหรือต่ำกว่า มาตรฐานมากน้อยเพียงใด ควรจะปรับปรุงแก้ไขตรงไหนบ้าง เช่นเดียวกับ สมชาติ กิจยรรยง และ รศ.ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550:176) ได้กล่าวถึง การประเมินผลว่า การประเมินผลการฝึกอบรม เป็นการตัดสินใจคุณค่าของโครงการหรือกิจกรรมการเรียนการสอน หรือกระบวนการ พัฒนาบุคลากร โดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาเทียบกับเกณฑ์การตัดสินใจที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธาณินทร์ มานีนาน (2541:บทคัดย่อ) ทำการพัฒนากระบวนการฝึกอบรมการสอนวิชาชีพสำหรับ คณาจารย์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า องค์ประกอบที่มีในระบบการฝึกอบรมการสอน วิชาชีพสำหรับคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ประกอบด้วยปรัชญา ปณิธานและนโยบาย การฝึกอบรมบุคลากรฝ่ายจัดฝึกอบรม ความจำเป็นในการฝึกอบรม ข้อมูลที่เกี่ยวกับงานที่ต้อง ฝึกอบรม วัตถุประสงค์การฝึกอบรม หลักสูตรการฝึกอบรม เทคนิคการฝึกอบรม โครงการฝึกอบรม ช่วงเวลาและระยะเวลาในการฝึกอบรม วิทยาการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรม งบประมาณการฝึกอบรม การประเมินและติดตามผล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. นำขั้นตอนการฝึกอบรมแบบผสมผสานที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เมื่อพบว่ามีปัญหาหรือจุดอ่อนในขั้นตอนใดก็นำขั้นตอนการฝึกอบรมแบบผสมผสานที่ได้จากการวิจัย ไปช่วยเสริมกระบวนการฝึกอบรมที่มีอยู่แล้วโดยไม่จำเป็นต้องใช้ทั้งรูปแบบ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในเชิงเปรียบเทียบถึงปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรมแบบผสมผสานระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารตัวแทนและกลุ่มตัวแทน
2. ควรศึกษาการฝึกอบรมแบบผสมผสาน แยกตามหลักสูตรของบริษัท
3. ควรศึกษาความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- โกวิทย์ กังสนันท์. "การประเมินความจำเป็นของการฝึกอบรม (Training Needs Assessment_TNA)". จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน (เมษายน-มิถุนายน 2536): 14-26.
- ชจรศักดิ์ หาญณรงค์. การใช้เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2514.
- เครือวัลย์ ลีอภิชาติ. หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาแนวทางการวางแผนการเขียนโครงการและการบริหารโครงการ. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- จงกลณี ชุตติมาเทวินทร์. การฝึกอบรมเชิงพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: พี. เอ. ลีฟิ่ง, 2542.
- จตุรงค์ เกียรติกำจาย. คู่มือบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: บัดเตอร์ฟลาย, 2534.
- ชาญชัย ลวิตรังสิมา และเชิดวิทย์ ฤทธิประศาสน์. การพัฒนาบุคคล. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2523.
- ณัฐพงศ์ สมปินตา. "การผลิตบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายเรื่องสื่อการสอน." การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- ดารณี ตรีนุชกร. "ความต้องการการฝึกอบรมของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท เบ็ทเทอร์ เท็กซ์ไทล์ จำกัด." การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- เดชวัฒน์ นาศิริรักษ์. "การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ของบริษัท กรีนสปอต (ประเทศไทย) จำกัด". วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.
- เด่นพงษ์ พลละคร. "การพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา". วารสารเพิ่มผลผลิต 38, (ธันวาคม-มกราคม 2531): 20-25.
- ถนอมพร ตันติพิพัฒน์. "อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา." วารสารครุศาสตร์ 25, 1(ก.ค.-ก.ย. 2539): 1-11.
- ทองฟู ชินะโชติ. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาบริหาร คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2531.

- ธานินทร์ มานีนาน. "การพัฒนาระบบการฝึกอบรม การสอนวิชาชีพสำหรับคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล." วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. มหาวิทยาลัยสยาม, 2541.
- ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2522.
- นพพร มานะ. "ผลการใช้คอมพิวเตอร์มัลติมีเดียเพื่อการฝึกอบรม เรื่องเทคนิคการแก้ปัญหา ระบบปฏิบัติการเครื่องคอมพิวเตอร์." วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2542.
- นิตย สัมมาพันธ์. การสำรวจและการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2529.
- น้อย ศิริโชติ. เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: อักษรศาสตร์, 2523.
- นักรบ ระวังการณ์ และคณะ. การจัดการอบรมและการเป็นวิทยากร. พิมพ์ครั้งที่ 3. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2540.
- นนท์วัฒน์ สุขผล. เทคนิคการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท., 2543
- บุญศรี แก้วคำศรีและทะนงศักดิ์ คุ่มไชนะ. การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย, 2533.
- บุปผชาติ ทิพนิกรณ์. "เว็ลด์ ไรต์ เว็บ เครื่องมือในการสร้างความรู้." ประชุมวิชาการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการศึกษาเรื่อง การเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ที่เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง, 2540. (อัดสำเนา)
- ประชน แสงจันทร์. การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏพระนคร, 2537.
- ประภาพร ธวัชนุติ. "การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร." ภาคินพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ: กรุงเทพมหานคร, 2547.
- ผิน ปานขาว. การบริหารงานฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: อรุณการพิมพ์, 2545.
- บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด. ฝึกอบรมและวิชาการ. คู่มือตัวแทนประกันชีวิตมาตรฐาน. ม.ป.ท., ม.ป.ป. (อัดสำเนา)

- บริษัทไทย แอร์พอร์ตกราวด์เซอร์วิสเสด จำกัด. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล. "การบริหารงานฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์". เอกสารชุดที่ 28. ม.ป.ท., ม.ป.ป. (อัดสำเนา)
 พะยอม วงศ์สารศรี. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พรานนกการพิมพ์, 2534.
 พนิจจดา วีระชาติ. การฝึกอบรมกับการพัฒนาอาชีพ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2543.
 พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา, 2544.
 พิชัย ทองดีเลิศ. "ความต้องการจำเป็นและปัญหาด้านสื่อเพื่อการฝึกอบรมของรัฐวิสาหกิจ".
 วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
 2535.
 พุทธชาติ สงวนยวง. "การใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลใน
 องค์กรเอกชน: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)." ภาคนิพนธ์ ปริญญา
 โท สาขาโสตทัศนศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันพัฒนา
 บริหารศาสตร์, 2541.
 ภิญญา สาร. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2517.
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. Training [Online]. Accessed 2007. Available from
<http://www.tu.ac.th/org/ofrector/person/train/handbook/training.html>
 มัลลี เวชชาชีวะ. "การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์." โครงการพัฒนาและเผยแพร่เอกสารอุปกรณ์และ
 เครื่องมือฝึกอบรม สำนักฝึกอบรม สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์, 2524. (อัด
 สำเนา)
 เมตตา รัตนบุรี. "การประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานของบุคลากรใน
 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้ สงขลา." วิทยานิพนธ์ ปริญญา
 โท สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.
 ยงยุทธ ชื่นตา. "การศึกษาปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ไทยคอป
 เปรออินดัสตรี จำกัด (มหาชน)." สารนิพนธ์ ปริญญาโท สาขาการศึกษาเพื่อ
 พัฒนาทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
 ยืน ภูสุวรรณ. "เครือข่ายการเรียนรู้กรณีศึกษาระบบ KULN." ประชุมวิชาการทางวิทยาศาสตร์และ
 เทคโนโลยีการศึกษาเรื่อง การเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ที่เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง,
 2540. (อัดสำเนา)
 โรสลินด์ เจริญวงศ์. "กลยุทธ์การจัดทำแผนฝึกอบรม ปี 2000." สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่ง
 ประเทศไทย, 2524. (อัดสำเนา)

- วราวุธ วิศิษฎ์โสภณ. "ศึกษาการนำ E-Learning ไปใช้ในงานฝึกอบรม กรณีศึกษา บริษัท จัสมิน ไซเบอร์เนต เทคโนโลยี จำกัด." งานวิจัย ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารโทรคมนาคม. วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
- วันวิสาข์ สุวิกรม. "การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของนักวิชาการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์." วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546.
- วิกรม ตันฑุฑุฑ. หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2536.
- วิจิตร อวาทกุล. การฝึกอบรม (The management of training) คู่มือฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- วิเชียร ชิวพิมาย. การฝึกอบรมและคู่มือวิทยากร. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2528.
- วิทยา ทองอินทร์. "การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง." วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศึกษาการมนุษย. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548.
- วิรัชพร สร้างคานนท์. "การวิจัยเพื่อการฝึกอบรม." เอกสารวิจัยเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมการวิจัย อันดับที่ 731. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2520. (อัดสำเนา)
- ศุภกฤตา สายทองคำ. "การนำเสนอแนวทางการเลือกวิธีการฝึกอบรมบนเว็บ." วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- สงวนศักดิ์ บรรจง. "การนำเสนอแนวทางการจัดฝึกอบรมของกองการฝึก กองเรือยุทธการ กองทัพเรือ." วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. ฝ่ายวิชาการ. "การประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรมเบื้องต้น." เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง การฝึกอบรม. ม.ป.ป. (อัดสำเนา)
- สมคิด บางโม. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: วิทยาพัฒนา, 2545.
- สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2539.

- สุคัมัย ธรรมนิยมศักดิ์. "บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์." ภาค
นิพนธ์ ปรินญาหมาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- สุธีรา หวางษ์. "แนวโน้มหลักสูตรสำหรับการฝึกอบรมพลตำรวจของโรงเรียนตำรวจ สังกัด
กองบัญชาการศึกษา." วิทยานิพนธ์ ปรินญาหมาบัณฑิต สาขาการศึกษาผู้ใหญ่.
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. หลักการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2524.
- _____ .จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2547.
- โสรัตน์ ไวศยดำรง. "การศึกษาปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท
เอกชนประกันภัย จำกัด." วิทยานิพนธ์ ปรินญาหมาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี
การศึกษา. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540.
- หริลักษณ์ บานชื่น. "การนำเสนอรูปแบบการเรียนคณิตศาสตร์แบบผสมผสาน ด้วยการเรียนแบบ
ให้ปัญหาเป็นหลัก สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น." วิทยานิพนธ์ ปรินญา
หมบัณฑิต สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- อ้อม ประนอม. วิทยาการสำหรับวิทยากร. กรุงเทพมหานคร: ช่างฟ้า, 2540.
- อัจฉรา พัฒนาศิริรักษ์. "การฝึกอบรมผ่านเว็บเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเอกชน."
วิทยานิพนธ์ ปรินญาหมาบัณฑิต. โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- อุษณีย์ บุญจันทร์. "สภาพและความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมของครูผู้สอนภาษาอังกฤษใน
โรงเรียนประถมศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร." การค้นคว้าอิสระ ปรินญา
หมบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

ภาษาอังกฤษ

- Clay, S.T. and other. The Launching Pad: Delivering Information Competence through
the Web. [Online]. Available from <http://library.ucsb.edu/universe/clay.html>,
1988.

- Driscoll, M. Blended learning: let's get beyond the hype. E-Learning. 1 March [Online]. Available from <http://elearningmag.com/ltimagezine>, 2002.
- _____. "How to Pilot Web-Based Training." Training & Development. 52 ,11 (1998): 44-49.
- _____. "Myths and Realities of using WBT to deliver training worldwide." Performance Improvement. 38 ,3 (1998): 37-44.
- Duchastel, P, and S Sue. Designs for Web-Based Learning. [Online]. Available from <http://www.nova.edu/>, 1998.
- Gayle, J.Y, and L. Gofigure inc Jay. "A Hypermedia Web-Based Case." Computer Education. 3,4(1998): 147-156.
- Horton, W.K. Designing Web-Based Training (n.p.): John Wiley& Sons, 2000.
- Judy, C.R. and other. Defining a web-Based Learning Environment. [Online] Available from <http://www.wb12/test~/htm>, 1998.
- Kaye Thorne. "Blended learning: how to integrate online & traditional learning." London: Hogan, 2003.
- Peach, A.C. "The Effects of Knowledge and Type of Instructional Objectives on Intentional Learning with World Wide Web-Based Linear and Hypermedia Instruction." [CD-ROM]. Abstract from Dissertation Abstract Item: 4705, 1998.
- Zhu, E. Hypermedia Interface Design. "The Effect of Number of Links and Granularity of Nodes (Instructional Design,, Searching, Learning Performance)." [CD-ROM]. Abstract from Dissertation Abstract Item: 836, 1997.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องมือ

1. ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.เนตร หงษ์ไกรเลิศ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. คุณบรรพต สร้อยสี หัวหน้าศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้เชี่ยวชาญด้านฝึกอบรม

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ สมพงษ์ ภาคเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. คุณนงลักษณ์ หอตระกูล ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการเรียนรู้ทางไกล สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
3. คุณอนันต์นุช สร้อยสังวาลย์ ผู้จัดการสายงานพัฒนาบุคลากร บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด
4. คุณนันทิชา สิมบุตร ผู้อำนวยการฝึกอบรม บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์รันส์ จำกัด (AIA)
5. คุณพัชรินทร์ คาคีวี (ปุ่นพูล) เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมอาวุโส บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
6. คุณนฤตล บั้นแดง ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม Supermarket The mall Group
7. คุณคุณากร เพชรคง กรรมการผู้จัดการ บริษัท นอลลิจ เพาเวอร์ จำกัด

ผู้เชี่ยวชาญในการรับรองแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ สมพงษ์ ภาคเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. คุณนงลักษณ์ หอตระกูล ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการเรียนรู้ทางไกล สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
3. คุณนันทิชา สิมบุตร ผู้อำนวยการฝึกอบรม บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์รันส์ จำกัด (AIA)

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านฝึกอบรม
เรื่อง การนำเสนอแนวทางการ ฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับ
บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลสำหรับผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล.....

ตำแหน่ง..... สถานที่ทำงาน.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ..... เวลา.....

สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้เชี่ยวชาญ

เพศ..... อายุ..... ปี วุฒิการศึกษา.....

ประสบการณ์ในการทำงาน..... ปี สังกัดหน่วยงาน.....

ผู้วิจัยจะดำเนินการวิจัยเรื่อง “การนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)” จึงขอความร่วมมือจากท่านผู้เชี่ยวชาญแสดงความเห็นตามหัวข้อต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ก่อนฝึกอบรม

1. ในการฝึกอบรมแต่ละครั้งนั้น ท่านคิดว่าควรวิเคราะห์หาความจำเป็นในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

2. หลักสูตรที่เหมาะสมต่อการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ควรเป็นหลักสูตรที่มีลักษณะเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

3. วิธีการ รูปแบบของการประชาสัมพันธ์หลักสูตรควรเป็นอย่างไร

4. ในการเข้ารับการฝึกอบรมใช้วิธีการใดในการรับสมัคร และควรมีระยะเวลารับสมัครนานเท่าไร

5. กรณีการส่งจดหมายเชิญผู้เข้าอบรม ท่านคิดว่าควรมีวิธีการจัดการอย่างไร

6. จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละครั้ง ท่านคิดว่าควรมีจำนวนเท่าไร

7. ท่านคิดว่าการจัดทำ web board ควรมีรูปแบบและลักษณะเป็นอย่างไร

8. สถานที่ฝึกอบรมที่เหมาะสม ควรมีสภาพแวดล้อม และรูปแบบอย่างไร

9. ระยะเวลาสำหรับการฝึกอบรมแบบผสมผสานนี้ ท่านคิดว่าควรมีระยะเวลาฝึกอบรมกี่วัน

.....

.....

.....

10. วิทยาการที่เหมาะสม ควรมีเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 ระหว่างการฝึกอบรม

1. ท่านคิดว่าสื่อประเภทใดที่เหมาะสมกับการถ่ายทอดเนื้อหาการฝึกอบรมในรูปแบบผสมผสาน และสื่อเหล่านั้นควรมีลักษณะเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

2. การฝึกอบรมแบบผสมผสาน ควรใช้สื่อออฟไลน์ที่เปอร์เซ็นต์ และสื่อออนไลน์ที่เปอร์เซ็นต์

.....

.....

.....

3. สื่อออฟไลน์ที่ควรนำมาใช้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานควรเป็นสื่อใดบ้าง

.....

.....

.....

4. สื่อออนไลน์ที่ควรนำมาใช้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ควรเป็นสื่อใดบ้าง

5. ท่านคิดว่าควรนำเทคนิคการสอนแบบใดมาใช้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

6. รูปแบบกิจกรรมแบบผสมผสาน ควรมีลักษณะเป็นอย่างไร

7. การประเมินผลการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ควรประเมินเป็นกี่ระยะ และด้านใดบ้าง

8. วิธีการประเมินผล ที่ควรนำมาใช้กับการฝึกอบรมแบบผสมผสานควรเป็นอย่างไร

9. บุคคลที่ควรเป็นผู้ประเมินผล ควรเป็นบุคคลใด

10. การเก็บข้อมูลการประเมินผล ควรจัดเก็บด้วยวิธีการใด

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 หลังฝึกอบรม

1. การติดตามผลการฝึกอบรม ควรมีระยะเวลาติดตามนานเท่าไร และควรใช้วิธีการอย่างไร

.....

.....

.....

2. การทบทวนหลักสูตรที่ฝึกอบรมไปแล้วนั้น ควรจัดทำการทบทวนในลักษณะอย่างไร

.....

.....

.....

3. การจัดเก็บข้อมูลของผู้ผ่านการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตร ควรจัดเก็บในรูปแบบอย่างไร

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

(.....)

...../...../.....

แบบสอบถาม ความคิดเห็นต่อรูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ที่ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ขึ้นจากกระบวนการวิจัย เรื่อง “การนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับ บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)”

2. การฝึกอบรมแบบปกติ คือ การฝึกอบรมแบบปกติในห้องอบรมเพียงอย่างเดียว มีวิทยากรเป็นผู้บรรยายวิชาการ

3. การฝึกอบรมผ่านเครือข่าย คือ การจัดการกระบวนการฝึกอบรมโดยใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางการนำเสนอ เนื้อหา จัดกิจกรรมการอบรม

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาท่านพิจารณา แสดงความคิดเห็นต่อรูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสาน เพื่อผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลที่ได้มาสรุปเป็นแนวทางเพื่อนำเสนอในงานวิจัยต่อไป

4. แบบประเมินนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมแบบปกติ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5. ระดับคะแนนที่กำหนดในแบบสอบถามมีความหมายดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อท่านได้พิจารณาข้อคำถามเรียบร้อยแล้ว ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องหน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 30 ปี 30-40 ปี 41-50 ปี
 51-60 ปี มากกว่า 60 ปี

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งหน้าที่

- ตัวแทน ผู้บริหารตัวแทน

5. ประสบการณ์การทำงาน (อาชีพประกันชีวิต)

- น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี มากกว่า 10 ปี

6. ท่านมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ระดับใด

- ต่ำ (ใช้งาน Microsoft Word และ Internet ได้)
 ปานกลาง (ใช้งาน Microsoft Word, Excel, Power Point, Internet, E-mail และ Download งานได้)
 สูง (ใช้งาน Microsoft Word, Excel, Power Point, PDF, Internet, E-mail Web board, Download และรับ-ส่งงานผ่านอินเทอร์เน็ตได้)

7. ท่านใช้คอมพิวเตอร์โดยเฉลี่ยวันละกี่ชั่วโมง

- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 1-3 ชั่วโมง 3-5 ชั่วโมง
 มากกว่า 5 ชั่วโมง

8. เมื่อท่านได้ใช้คอมพิวเตอร์ท่านมักจะทำสิ่งใด มากที่สุด

- พิมพ์งาน Download File MSN หรือ Chat
 ค้นหาข้อมูล เล่นเกมส์ ดูหนัง/ภาพยนตร์
 ฟังเพลง อื่นๆระบุ.....

9. ท่านมี E-mail ใช้งานหรือไม่

- มี ท่านใช้งานเฉลี่ย ไม่มี

10. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่คุณใช้งานบ่อยที่สุด

- Microsoft Word Microsoft Excel Microsoft Access
 Microsoft Power Point Internet E-mail
 อื่นๆระบุ.....

11. ท่านเคยเข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบเครือข่าย หรือ การฝึกอบรมออนไลน์ หรือไม่

- เคย ไม่เคย

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมแบบปกติ

เมื่อท่านได้พิจารณารูปแบบการฝึกอบรมแบบปกติที่ส่งเคราะห์ขึ้น โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ตามประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การหาความต้องการในการฝึกอบรมควรวิเคราะห์สิ่งใดบ้าง (Training Needs)					
1.1 สภาพปัญหาปัจจุบัน					
1.2 นโยบายของบริษัท					
1.3 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม					
1.4 ความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
2. หลักสูตรการฝึกอบรม ควรมีรูปแบบเป็นอย่างไร					
2.1 บรรยายวิชาการ					
2.2 อบรมเชิงปฏิบัติการ					
2.3 แยกหลักสูตรตามระดับการศึกษา					
2.4 แยกวิธีการอบรมตามระดับการศึกษา					
3. การประชาสัมพันธ์ ควรมีช่องทางใดบ้าง					
3.1 แผนฝึกอบรมประจำปี					
3.2 ปฏิทินฝึกอบรมประจำเดือน					
3.3 จดหมายข่าว/จดหมายเวียน					
3.4 ไปสเตอร์					
3.5 วารสารประจำเดือนของบริษัท					
4. ระยะเวลาการฝึกอบรม ควรเป็นอย่างไร					
4.1 บรรยายวิชาการ 2 วัน					
4.2 บรรยายวิชาการ 3 วัน					
4.3 ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 3 วัน					
4.4 ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 4 วัน					
4.5 ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 5 วัน					
5. จำนวนคน ที่เหมาะสมควรเป็นเท่าไร					
5.1 บรรยายวิชาการ เกิน 60 คน					
5.2 ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 30-50 คน					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
6. สื่อการฝึกอบรมควรเป็นสื่อประเภทใด					
6.1 หนังสือเสริมหลักสูตรฝึกอบรม					
6.2 คู่มือการเรียนรู้					
6.3 เอกสารประกอบการอบรม					
6.4 บทความต่างๆ					
6.5 ภาพยนตร์					
6.6 โปรแกรมนำเสนอ					
6.7 วีดิทัศน์					
7. เทคนิค วิธีการและกิจกรรมการฝึกอบรมควรมีรูปแบบใด					
7.1 บรรยาย					
7.2 ร่วมอภิปราย					
7.3 การแสดงบทบาทสมมติ					
7.4 กิจกรรมกลุ่ม					
7.5 ระดมสมอง					
7.6 กรณีศึกษา					
8. รูปแบบการประเมินผล ที่เหมาะสมคือ					
8.1 ประเมินผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
8.2 ประเมินวิทยากร					
8.3 ประเมินผู้ดำเนินโครงการ					
8.4 ประเมินอุปกรณ์ และเครื่องมือ					
8.5 ประเมินสถานที่ และสภาพแวดล้อม					
9. วิธีการประเมินผลควรใช้วิธีการใด					
9.1 แบบทดสอบ					
9.2 การสอบถามด้วยวาจาหรือสัมภาษณ์					
9.3 การสังเกต					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย

เมื่อท่านได้พิจารณารูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายสังเคราะห์ขึ้น โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ตามประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การหาความต้องการในการฝึกอบรมควรวิเคราะห์สิ่งใดบ้าง (Training Needs)					
1.1 ประเมินความจำเป็นของผู้เรียน					
1.2 กำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรม					
1.3 กำหนดขอบเขตของหลักสูตร					
1.4 วิเคราะห์สภาพหลักสูตรในการรับส่งข้อมูล					
1.5 วิเคราะห์งบประมาณของบริษัท					
2. หลักสูตรการฝึกอบรม ควรเป็นรูปแบบเป็นอย่างไร					
2.1 เนื้อหาความรู้ขั้นพื้นฐาน					
2.2 หลักสูตรผ่านการรับรองจากผู้บริหารหลักสูตร					
2.3 หลักสูตรต้องดึงดูดความสนใจ					
2.4 มีกฎ ระเบียบและเงื่อนไขการเข้าเรียนในเว็บไซต์					
3. การประชาสัมพันธ์ ควรใช้ช่องทางใดบ้าง					
3.1 E-mail					
3.2 Web board					
3.3 Web site					
4. ระยะเวลาการฝึกอบรม ควรเป็นอย่างไร					
4.1 ระยะเวลาเรียน 15 ชั่วโมง/หลักสูตร					
4.2 ระยะเวลาเรียน 20 ชั่วโมง/หลักสูตร					
5. จำนวนคน ที่เหมาะสมควรเป็นเท่าไร					
5.1 ไม่จำกัดจำนวน					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
6. สื่อการฝึกอบรมควรเป็นสื่อประเภทใด					
6.1 อีเลิร์นนิ่ง					
6.2 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์					
6.3 ห้องเรียนแบบเสมือน					
6.4 การประชุมทางไกลผ่านเครือข่าย					
6.5 คอมพิวเตอร์ช่วยฝึกอบรมผ่านเว็บ					
6.6 เว็บไซต์					
6.7 โปรแกรมนำเสนอ					
7. เทคนิค วิธีการและกิจกรรมการฝึกอบรมควรมีรูปแบบใด					
7.1 เกม					
7.2 แสดงความคิดเห็น					
7.3 แลกเปลี่ยนประสบการณ์					
8. รูปแบบการประเมินผล ที่เหมาะสมคือ					
8.1 ประเมินก่อนฝึกอบรม					
8.2 ประเมินระหว่างการฝึกอบรม					
8.3 ประเมินหลังฝึกอบรม					
9. วิธีการประเมินผลควรใช้วิธีการใด					
9.1 ใช้แบบทดสอบ					
9.2 ใช้การสอบถามด้วยวาจาหรือสัมภาษณ์					
9.3 ใช้การสังเกต					

ภาคผนวก ค

ผลการประเมินดัชนีความสอดคล้องแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

**ผลประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม
สำหรับแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านฝึกอบรม**

เรื่อง การนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด
(มหาชน)

วัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของแบบสอบถามความคิดเห็นรูปแบบการ
ฝึกอบรมแบบผสมผสาน ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3	รวม	IOC	แปลผล
ก่อนฝึกอบรม						
1. ท่านคิดว่าการฝึกอบรมแบบผสมผสาน จำเป็นต้อง วิเคราะห์หาความจำเป็นทุกหลักสูตร หรือไม่	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
2. ในการวางแผนฝึกอบรม ต้องมีการหาความจำเป็นของ หลักสูตรที่จะจัด ต้องวิเคราะห์ด้านใดบ้าง	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
3. หลักสูตรที่เหมาะสมต่อการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ควรเป็นหลักสูตรที่มีลักษณะเป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
4. การประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม ควรจัดการ ประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีการและรูปแบบใดบ้าง	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
5. การประชาสัมพันธ์แต่ละหลักสูตร ควรมีระยะเวลาใน การประชาสัมพันธ์นานเท่าไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
6. ในการรับสมัครควรใช้วิธีการใดระหว่างรับสมัครด้วย ตนเอง หรือรับสมัครผ่านเว็บไซต์	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
7. การรับสมัครผู้เข้ารับการฝึกอบรม ควรมีระยะเวลาใน การสมัครนานเท่าไร ก่อนจะถึงวันฝึกอบรม	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
8. จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละครั้ง ท่านคิดว่าควรมี จำนวนเท่าไร จึงจะเหมาะสมที่สุด	+1	+1	0	2	0.66	ผ่าน
9. กรณีการส่งจดหมายเชิญผู้อบรม ท่านคิดว่าควรมีวิธี จัดการอย่างไร จึงจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด	+1	+1	0	2	0.66	ผ่าน
10. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ กับการจัดทำ web board เพื่อ ตอบข้อซักถามผ่านเว็บไซต์	+1	0	+1	2	0.66	ผ่าน

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3	รวม	IOC	แปลผล
11. สถานที่ฝึกอบรมที่เหมาะสม ควรมีสภาพแวดล้อมอย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
12. ในการจัดสถานที่ฝึกอบรม ควรจัดสถานที่ในรูปแบบอย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
13. ระยะเวลาสำหรับการฝึกอบรมแบบผสมผสานนี้ ท่านคิดว่าควรมีระยะเวลาฝึกอบรมกี่วัน	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
ระหว่างฝึกอบรม						
14. ท่านคิดว่าการฝึกอบรมแบบผสมผสานควรมีวิชยาการหรือไม่	+1	-1	+1	1	0.33	ไม่ผ่าน
15. ท่านคิดว่าสื่อใดที่เหมาะสมกับการถ่ายทอดเนื้อหาการฝึกอบรมในรูปแบบผสมผสาน	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
16. ในการฝึกอบรมจำเป็นต้องมีคอมพิวเตอร์หรือไม่	+1	-1	+1	1	0.33	ไม่ผ่าน
17. การฝึกอบรมแบบผสมผสาน ควรใช้สื่อออฟไลน์ก็เปอร์เซ็นต์ และสื่อออนไลน์ก็เปอร์เซ็นต์	+1	+1	0	2	0.66	ผ่าน
18. สื่อออฟไลน์ที่ควรนำมาใช้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ควรเป็นสื่อใดบ้าง	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
19. สื่อออนไลน์ที่ควรนำมาใช้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ควรเป็นสื่อใดบ้าง	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
20. ท่านคิดว่าควรนำเทคนิคการสอนแบบใดมาใช้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสาน	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
21. กิจกรรมประเภทใด ที่สามารถนำไปร่วมในการฝึกอบรมแบบผสมผสาน	+1	+1	0	2	0.66	ผ่าน
22. การประเมินผลการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ควรประเมินเป็นกี่ระยะ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
23. การฝึกอบรมแบบผสมผสาน ควรประเมินผลด้านใดบ้าง	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
24. วิธีการประเมินผล ที่ควรนำมาใช้กับการฝึกอบรมแบบผสมผสานควรเป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
25. บุคคลใดบ้างที่ควรเป็นผู้ประเมินผลการฝึกอบรมแบบผสมผสาน	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
26. การเก็บข้อมูลการประเมินผล ควรเก็บด้วยวิธีการใด	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3	รวม	IOC	แปลผล
หลังฝึกอบรม						
27. การติดตามผลการฝึกอบรม ควรมีระยะเวลาติดตามนานเท่าไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
28. ควรใช้วิธีการอย่างไรในการติดตามผล	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
29. การทบทวนหลักสูตรฝึกอบรมที่จัดผ่านไปแล้วนั้น ท่านคิดว่าควรมีหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
30. การทำฐานความรู้ผ่านเว็บไซต์ เพื่อการเรียนรู้และการทบทวนการฝึกอบรม ควรมีหรือไม่ ถ้ามีควรเป็นลักษณะอย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
31. การจัดเก็บฐานข้อมูลของผู้ผ่านการฝึกอบรม ควรจัดเก็บรูปแบบใด	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
รวมผลค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์					0.90	

**ผลประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามความคิดเห็น
รูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสาน**

เรื่อง การนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับ บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด
(มหาชน)

วัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของแบบสอบถามความคิดเห็นรูปแบบการ
ฝึกอบรมแบบผสมผสาน ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		1	2	3	รวม	IOC	แปลผล
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม							
1	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
2	อายุ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 ปี <input type="checkbox"/> 31-40 ปี <input type="checkbox"/> 40 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
3	วุฒิการศึกษาสูงสุด <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
4	ตำแหน่งหน้าที่ <input type="checkbox"/> ตัวแทน <input type="checkbox"/> ผู้บริหารตัวแทน	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
5	ประสบการณ์การทำงาน <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 ปี <input type="checkbox"/> 5-10 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ปี	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
6	ท่านมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ระดับใด <input type="checkbox"/> น้อย <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> มาก	-1	0	+1	0	0	ไม่ผ่าน
7	ท่านใช้คอมพิวเตอร์โดยเฉลี่ยวันละกี่ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 0-1 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 1-3 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> 3-5 ชั่วโมง <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ชั่วโมง	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		1	2	3	รวม	IOC	แปลผล
8	<p>เมื่อท่านได้ใช้คอมพิวเตอร์ท่านมักจะใช้ทำอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <p><input type="checkbox"/> พิมพ์งาน <input type="checkbox"/> Download File <input type="checkbox"/> เล่นเกมส์ <input type="checkbox"/> MSN หรือ Chat <input type="checkbox"/> ค้นหาข้อมูล <input type="checkbox"/> ดูหนัง <input type="checkbox"/> ฟังเพลง <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....</p>	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
9	<p>ท่านมี E-mail ใช้งานหรือไม่ <input type="checkbox"/> มี ท่านใช้งานเฉลี่ย..... ครั้งต่อสัปดาห์ <input type="checkbox"/> ไม่มี</p>	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
10	<p>โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่คุณใช้งานบ่อยที่สุด คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <p><input type="checkbox"/> Microsoft Word <input type="checkbox"/> Microsoft Excel <input type="checkbox"/> Microsoft Power Point <input type="checkbox"/> Microsoft Access <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....</p>	-1	+1	+1	2	0.66	ผ่าน
11	<p>โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่คุณใช้งานในข้อ 10 ท่านใช้ งานกี่ครั้งต่อสัปดาห์</p> <p><input type="checkbox"/> Microsoft Word..... ครั้งต่อสัปดาห์ <input type="checkbox"/> Microsoft Excel..... ครั้งต่อสัปดาห์ <input type="checkbox"/> Microsoft Power Point..... ครั้งต่อสัปดาห์ <input type="checkbox"/> Microsoft Access..... ครั้งต่อสัปดาห์ <input type="checkbox"/> Internet..... ครั้งต่อสัปดาห์ <input type="checkbox"/> E-mail..... ครั้งต่อสัปดาห์ <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... ครั้งต่อสัปดาห์</p>	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
12	<p>ท่านเคยเข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบเครือข่าย หรือ การฝึกอบรมออนไลน์ หรือไม่</p> <p><input type="checkbox"/> เคย..... ครั้ง <input type="checkbox"/> ไม่เคย</p>	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		1	2	3	รวม	IOC	แปลผล
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมแบบปกติ							
13	การหาความต้องการในการฝึกอบรม 1. วิเคราะห์สภาพปัญหาปัจจุบัน 2. วิเคราะห์นโยบายของบริษัท 3. วิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม 4. วิเคราะห์ความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	0	+1	+1	2	0.66	ผ่าน
14	หลักสูตรการฝึกอบรม 1. บรรยายวิชาการ 2. อบรมเชิงปฏิบัติการ 3. แยกหลักสูตรตามระดับการศึกษา 4. แยกวิธีการอบรมตามระดับการศึกษา	0	0	+1	1	0.33	ไม่ผ่าน
15	การประชาสัมพันธ์ 1. แผนฝึกอบรมประจำปี 2. ปฏิทินฝึกอบรมประจำเดือน 3. จดหมายข่าว/ จดหมายเวียน 4. โปสเตอร์ 5. วารสารประจำเดือนของบริษัท	0	+1	+1	2	0.66	ผ่าน
16	ระยะเวลาการฝึกอบรม 1. บรรยายวิชาการ 2 วัน 2. บรรยายวิชาการ 3 วัน 3. ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 3 วัน 4. ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 4 วัน 5. ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 5 วัน	0	0	+1	1	0.33	ไม่ผ่าน
17	จำนวนคน 1. บรรยายวิชาการ ไม่เกิน 60 คน 2. ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 30-50 คน	0	0	+1	1	0.33	ไม่ผ่าน

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		1	2	3	รวม	IOC	แปลผล
18	สื่อการฝึกอบรม 1. หนังสือเสริมหลักสูตรฝึกอบรม 2. คู่มือการเรียนรู้ 3. เอกสารประกอบการอบรม 4. บทความต่างๆ 5. ภาพยนตร์ 6. โปรแกรมนำเสนอ 7. วีดิทัศน์	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
19	เทคนิค วิธีการและกิจกรรม 1. บรรยาย 2. ร่วมอภิปราย 3. การแสดงบทบาทสมมติ 4. กิจกรรมกลุ่ม 5. ระดมสมอง 6. กรณีศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
20	รูปแบบการประเมินผล 1. ประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรม 2. ประเมินผลวิทยากร 3. ประเมินผู้ดำเนินโครงการ 4. ประเมินอุปกรณ์ และเครื่องมือ 5. ประเมินสถานที่ และสภาพแวดล้อม	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
21	วิธีการประเมินผล 1. ใช้แบบทดสอบ 2. ใช้การสอบถามด้วยวาจาหรือสัมภาษณ์ 3. ใช้การสังเกต	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		1	2	3	รวม	IOC	แปลผล
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย							
22	การหาความต้องการในการฝึกอบรม 1. ประเมินความจำเป็นของผู้เรียน 2. กำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรม 3. กำหนดขอบเขตของหลักสูตร 4. วิเคราะห์สภาพหลักสูตรในการรับส่งข้อมูล 5. วิเคราะห์งบประมาณของบริษัท	0	+1	+1	2	0.66	ผ่าน
23	หลักสูตรการฝึกอบรม 1. เนื้อหาความรู้ขั้นพื้นฐาน 2. หลักสูตรผ่านการรับรองจากผู้บริหารหลักสูตร 3. หลักสูตรต้องดึงดูดความสนใจ 4. มีกฎ ระเบียบและเงื่อนไขการเข้าเรียนในเว็บไซต์	0	0	+1	1	0.33	ไม่ผ่าน
24	การประชาสัมพันธ์ 1. E-mail 2. Web board 3. Web site	0	0	+1	1	0.33	ไม่ผ่าน
25	ระยะเวลาการฝึกอบรม 1. ระยะเวลาเรียน 15 ชั่วโมง/หลักสูตร 2. ระยะเวลาเรียน 20 ชั่วโมง/หลักสูตร	0	0	+1	1	0.33	ไม่ผ่าน
26	จำนวนคน 1. ไม่จำกัดจำนวน	0	0	+1	1	0.33	ไม่ผ่าน
27	สื่อการฝึกอบรม 1. อีเลิร์นนิ่ง 2. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ 3. ห้องเรียนแบบเสมือน 4. การประชุมทางไกลผ่านเครือข่าย 5. คอมพิวเตอร์ช่วยฝึกอบรมผ่านเว็บ 6. เว็บบล็อก 7. โปรแกรมนำเสนอ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		1	2	3	รวม	IOC	แปลผล
28	เทคนิค วิธีการและกิจกรรม 1. เกม 2. แสดงความคิดเห็น 3. แลกเปลี่ยนประสบการณ์	0	0	+1	1	0.33	ไม่ผ่าน
29	ประเมินผล 1. ประเมินก่อนฝึกอบรม 2. ประเมินระหว่างการฝึกอบรม 3. ประเมินหลังฝึกอบรม	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
30	วิธีการประเมินผล 1. ใช้แบบทดสอบ 2. ใช้การสอบถามด้วยวาจาหรือสัมภาษณ์ 3. ใช้การสังเกต	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
รวมผลค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์						0.74	

ภาคผนวก ง
ความต้องการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

ความต้องการการฝึกอบรมแบบผสมผสานของตัวแทนประกันชีวิต

1. ความต้องการของตัวแทนประกันชีวิตเกี่ยวกับการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัท
กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารตัวแทน ร้อยละ 56.1 เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง 30-40 ปี ร้อยละ 42.4 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 26.2 วุฒิการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 49.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 46.9

ส่วนที่ 2 รูปแบบการฝึกอบรมแบบปกติ

การฝึกอบรมแบบปกติต้องวิเคราะห์นโยบายของบริษัท รองลงมาคือวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม การประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านทางปฏิทินฝึกอบรม และแผนการฝึกอบรมประจำปี หลักสูตรการฝึกอบรมเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ ใช้เวลาการอบรมจำนวน 3 วัน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมประมาณ 30-50 คน สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่ เอกสารประกอบการอบรม รองลงมาคือ คู่มือการเรียนรู้ รูปแบบวิธีการฝึกอบรมเป็นการบรรยาย ร่วมกับการจัดกิจกรรมกลุ่ม การร่วมอภิปรายและระดมสมอง การประเมินผลแบ่งได้เป็นการประเมินผลวิทยากร และการประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยใช้แบบทดสอบ

ส่วนที่ 3 รูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย

การฝึกอบรมผ่านเครือข่าย ต้องกำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรมและกำหนดขอบเขตของหลักสูตร การประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์ หลักสูตรฝึกอบรมผ่านเครือข่ายต้องดึงดูดความสนใจ ระยะเวลาเรียน 15 ชั่วโมงต่อหลักสูตร ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่จำกัดจำนวน สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายได้แก่ สื่อนำเสนอ (PowerPoint Presentation) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ร่วมกับการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการแสดงความคิดเห็น การประเมินผลต้องประเมินก่อนและหลังฝึกอบรม โดยใช้แบบทดสอบ

2. นำเสนอแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

2.1 การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม

การฝึกอบรม จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรมต้องดำเนินการวิเคราะห์หาความจำเป็นก่อนฝึกอบรมแต่ละหลักสูตร ซึ่งจากการวิจัย พบว่า ในการหาความจำเป็นในการ

ฝึกอบรมแบบผสมผสานต้องวิเคราะห์นโยบายของบริษัท วิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม กำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรมและกำหนดขอบเขตของหลักสูตร

2.2 การจัดทำหลักสูตร

หลักสูตรที่เหมาะสมในการฝึกอบรมแบบผสมผสานต้องเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ ร่วมกับการศึกษาผ่านเครือข่าย ระยะเวลาในการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการไม่เกิน 3 วัน และ การศึกษาผ่านเครือข่ายใช้ระยะเวลาในการเรียน 15 ชั่วโมง จำนวนผู้เข้าอบรมในการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและการศึกษาผ่านเครือข่าย ประมาณ 30-50 คนต่อหลักสูตร

2.3 การดำเนินการฝึกอบรม

การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ ปฏิทินฝึกอบรมประจำปี แผน ฝึกอบรมประจำปี นอกจากนี้ต้องประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อออนไลน์ด้วย ได้แก่ ผ่านช่องทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือเว็บไซต์ของบริษัท สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่ เอกสารประกอบการ อบรม คู่มือการเรียนรู้ PowerPoint Presentation และ e-Learning กิจกรรมจะอยู่ในรูปของการ บรรยาย การแสดงความคิดเห็น กิจกรรมกลุ่ม และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

2.4 การประเมินผลการฝึกอบรม

เมื่อฝึกอบรมต้องมีการประเมินวิทยากร และประเมินผู้เข้ารับการฝึกอบรม ประเมินผู้ เข้ารับการฝึกอบรมแบ่งได้ 2 ช่วง คือ ประเมินก่อนฝึกอบรมและประเมินหลังฝึกอบรม วิธีการ ประเมินผลใช้แบบทดสอบ

ภาคผนวก จ
แบบรับรองและผลการรับรอง

แบบรับรองแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

ชื่อเรื่อง	การนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสานสำหรับบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
ผู้วิจัย	นางสาวรสมาลิน วรรณवास
ภาควิชา	เทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รूपนีย์ ธรรมเมธา
ปีการศึกษา	2552

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสานสำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต
จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่าง

ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทกรุงเทพประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) จำนวน 271 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แนวทางฝึกอบรมแบบผสมผสานสำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
สรุปได้ต่อไปนี้

1. การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม

การฝึกอบรมแบบผสมผสาน เป็นการผสมผสานการฝึกอบรม 2 วิธีเข้าด้วยกัน คือ การ
ฝึกอบรมแบบปกติกับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย ดังนั้นก่อนจัดให้มีการฝึกอบรมแบบผสมผสาน
ต้องวิเคราะห์หาความต้องการจำเป็นก่อนการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตร ซึ่งจากการวิจัย พบว่า ต้อง
วิเคราะห์นโยบายของบริษัทเป็นอันดับแรก ต่อไปต้องวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมในแต่ละ
ครั้ง ต้องกำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรมและกำหนดขอบเขตของหลักสูตร

2. การจัดทำหลักสูตร

หลักสูตรในหนึ่งหลักสูตรของการฝึกอบรมแบบผสมผสานเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ
ร่วมกับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย ระยะเวลาในการอบรมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 3 วัน และศึกษา
ผ่านเครือข่าย จำนวน 15 ชั่วโมงต่อหลักสูตร ศึกษาหลังจากอบรมในห้องอบรมไปแล้ว สำหรับ
จำนวนผู้เข้าอบรมในหนึ่งหลักสูตร จำนวน 30-50 คน

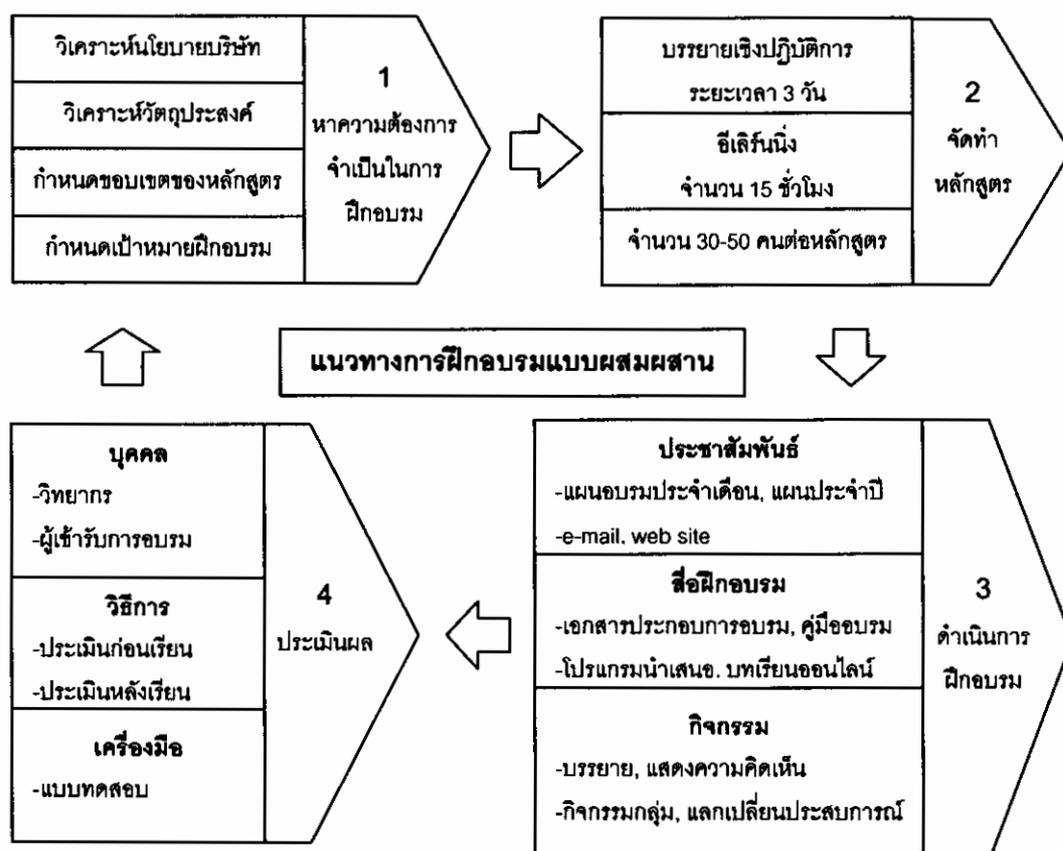
3. การดำเนินการฝึกอบรม

ช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผนฝึกอบรมประจำเดือน แผนอบรมประจำปี จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์ของบริษัท สื่อที่ใช้ในการจัดฝึกอบรม ได้แก่ เอกสารประกอบการอบรม คู่มือการอบรม โปรแกรมนำเสนอ และอีเลิร์นนิ่ง สำหรับกิจกรรมที่นำมาใช้ได้แก่ การบรรยาย การแสดงความคิดเห็น กิจกรรมกลุ่ม และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

4. การประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ต้องประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรม และประเมินวิทยากร ในการประเมินผู้เข้าอบรมจะประเมินเป็น 2 ช่วง คือ ประเมินก่อนและหลังฝึกอบรม สำหรับการเรียนผ่านเครือข่ายก็ใช้วิธีการประเมินผลก่อนเข้าเรียนและหลังเรียนด้วยเช่นกัน วิธีการประเมินผลใช้แบบทดสอบและการสอบถาม

ผู้วิจัยได้สรุปเป็นรูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสาน สำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ดังแผนภูมิต่อไปนี้



คำชี้แจง

1. แบบรับรอนนี้เป็นแบบรับรอนเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ในการรับรอนแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ที่ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ขึ้นจากกระบวนการวิจัยเรื่อง "การนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสานสำหรับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)"

2. แบบประเมินนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

ลำดับ	ประเด็นการรับรอน	ความคิดเห็น	
		ยอมรับ	ไม่ยอมรับ
การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม			
1	การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมต้องวิเคราะห์นโยบายบริษัท		
2	มีการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม		
3	การฝึกอบรมต้องกำหนดเป้าหมายของการฝึกอบรมให้ชัดเจน		
4	การฝึกอบรมต้องกำหนดขอบเขตของเนื้อหาแต่ละหลักสูตร		
รูปแบบหลักสูตร			
5	รูปแบบหลักสูตรในห้องอบรมปกติจัดรูปแบบบรรยายเชิงปฏิบัติการ ระยะเวลาจำนวน 3 วัน		
6	รูปแบบหลักสูตรต้องมีการเรียนผ่านเครือข่าย (e-learning) จำนวน 15 ชั่วโมง		
7	จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมประมาณ 30-50 คนต่อหลักสูตร		
การดำเนินการฝึกอบรม			
8	ประชาสัมพันธ์ผ่านทางปฏิทินฝึกอบรมประจำเดือน		
9	ประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผนการฝึกอบรมประจำปี		
10	ประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)		

ลำดับ	ประเด็นการรับรอง	ความคิดเห็น	
		ยอมรับ	ไม่ยอมรับ
11	ประชาสัมพันธ์ผ่าน web site ของบริษัท (Internet & Intranet)		
12	อบรมในห้องอบรมใช้เอกสารประกอบการอบรม และคู่มือการอบรม		
13	อบรมผ่านเครือข่ายใช้บทเรียนออนไลน์ เป็นสื่อหลักในการนำเสนอเนื้อหา และ PowerPoint Presentation เป็นสื่อเสริม		
14	อบรมในห้องอบรม นำเสนอเนื้อหาด้วยการบรรยาย		
15	กิจกรรมในห้องอบรมใช้การแสดงความคิดเห็น		
16	กิจกรรมในห้องอบรมใช้กิจกรรมกลุ่ม		
17	กิจกรรมผ่านเครือข่ายใช้การแลกเปลี่ยนประสบการณ์		
18	กิจกรรมผ่านเครือข่ายใช้การแสดงความคิดเห็น		
การประเมินผลการฝึกอบรม			
19	จัดอบรมแบบปกติต้องประเมินวิทยากร โดยใช้แบบสอบถาม		
20	จัดอบรมแบบปกติต้องประเมินการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม ทั้งก่อนและหลังอบรม โดยใช้แบบทดสอบ		
21	จัดอบรมผ่านเครือข่ายต้องประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียนก่อนและหลังเรียน โดยใช้แบบทดสอบ		
22	จัดอบรมผ่านเครือข่ายต้องประเมินความพึงพอใจในการเข้าใช้ โดยใช้แบบสอบถาม		

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....
(.....)

ขอขอบคุณในความกรุณารับรองแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสาน

รสมาลิน วรรณวาส

ผู้วิจัย

ผลการรับรองแนวทางการฝึกอบรม

ข้อ	ประเด็นการรับรอง	ความคิดเห็น		
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3
การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม				
1	การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมต้องวิเคราะห์นโยบายบริษัท	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
2	มีการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
3	การฝึกอบรมต้องกำหนดเป้าหมายของการฝึกอบรมให้ชัดเจน	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
4	การฝึกอบรมต้องกำหนดขอบเขตของเนื้อหาแต่ละหลักสูตร	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
รูปแบบหลักสูตร				
5	รูปแบบหลักสูตรในห้องอบรมปกติจัดรูปแบบบรรยายเชิงปฏิบัติการระยะเวลาจำนวน 3 วัน	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
6	รูปแบบหลักสูตรต้องมีการเรียนผ่านเครือข่าย (e-learning) จำนวน 15 ชั่วโมง	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
7	จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมประมาณ 30-50 คนต่อหลักสูตร	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
การดำเนินการฝึกอบรม				
8	ประชาสัมพันธ์ผ่านทางปฏิทินฝึกอบรมประจำเดือน	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
9	ประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผนการฝึกอบรมประจำปี	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
10	ประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
11	ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์บริษัท (Internet & Intranet)	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
12	อบรมในห้องอบรมใช้เอกสารประกอบการอบรม และคู่มือการอบรม	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
13	อบรมผ่านเครือข่ายใช้บทเรียนออนไลน์ เป็นสื่อหลักในการนำเสนอเนื้อหา และ PowerPoint Presentation เป็นสื่อเสริมบทเรียน	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
14	อบรมในห้องอบรม นำเสนอเนื้อหาด้วยการบรรยาย	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
15	กิจกรรมในห้องอบรมใช้การแสดงความคิดเห็น	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
16	กิจกรรมในห้องอบรมใช้กิจกรรมกลุ่ม	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
17	กิจกรรมผ่านเครือข่ายใช้การแลกเปลี่ยนประสบการณ์	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
18	กิจกรรมผ่านเครือข่ายใช้การแสดงความคิดเห็น	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ

ข้อ	ประเด็นการรับรอง	ความคิดเห็น		
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3
การประเมินผลการฝึกอบรม				
19	จัดอบรมแบบปกติต้องประเมินวิทยากร โดยใช้แบบสอบถาม	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
20	จัดอบรมแบบปกติต้องประเมินการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม ทั้งก่อนและหลังอบรม โดยใช้แบบทดสอบ	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
21	จัดอบรมผ่านเครือข่ายต้องประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียนก่อนและหลังเรียน โดยใช้แบบทดสอบ	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ
22	จัดอบรมผ่านเครือข่ายต้องประเมินความพึงพอใจในการเข้าใช้ โดยใช้แบบสอบถาม	ยอมรับ	ยอมรับ	ยอมรับ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการรับรองผล ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรมีการติดตามผล หลังจากการอบรมไปแล้ว ในระหว่างปี 1 ถึง 2 ครั้ง เพื่อทดสอบความรู้หรือทักษะในการทำงาน การดำเนินการจัดอบรม หลังจากลงไปปฏิบัติหน้าที่แล้ว ควรมีพี่เลี้ยงคอยแนะนำหรือสอบถามในพื้นที่ เพื่อสร้างความมั่นใจในความรู้และทักษะที่ถูกต้อง

ในการกำหนดรายละเอียดประเด็นรับรองแต่ละข้อ หากได้มีการให้คำจำกัดความหรือขอบเขตความหมายจะทำให้ภาพและความต่อเนื่องเชื่อมโยงของประเด็นมีความชัดเจน และครอบคลุมสาระที่ต้องการมากขึ้น ดังนั้นในส่วนของ การดำเนินการประมวลเพื่อจัดทำข้อสรุปแนวทางการฝึกอบรมแบบผสมผสานสำหรับบริษัท ควรต้องมีความหมายบางคำ เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวมก็น่าจะเป็นแนวทางที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ ได้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับสภาพและความต้องการของตัวแทนประกันชีวิต

รายละเอียดที่ระบุไว้ในรูปแบบมีน้อยเกินไป ควรเขียนกิจกรรม วิธีการอบรม เพิ่มเติม และเขียนรายละเอียดประกอบด้วย ควรผสมผสานกิจกรรม ทั้งแบบในชั้นเรียน แบบออนไลน์ ให้สัมพันธ์กันด้วย PowerPoint บนเครือข่าย ใช้ได้เฉพาะการสนับสนุนการอบรมหลังจากผ่านการอบรมในชั้นเรียนแล้ว ไม่สามารถใช้สอนบนออนไลน์ได้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวรสมาลิน วรรณวาส
ที่อยู่	162 หมู่ 1 ต.โพธิ์เสด็จ อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช 80000 โทรศัพท์: 075-377-530, 08-1079-8093
ที่ทำงาน	ฝ่ายฝึกอบรมและวิชาการ บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) 23/115-121 รอยัลซิตี้อเวนิว ถ.พระราม 9 เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์: 02-777-8431 โทรสาร: 02-777-8432
ประวัติการศึกษา	
ปี 2540	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเบญจมราชูทิศ จ.นครศรีธรรมราช
ปี 2543	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเบญจมราชูทิศ จ.นครศรีธรรมราช
ปี 2547	สำเร็จการศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
ปี 2548	ศึกษาต่อระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
ปี 2547-2549	เจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา งานโสตทัศนอุปกรณ์ วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล
ปี 2549-ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่การศึกษา ส่วนสนับสนุนและวิชาการ ฝ่ายฝึกอบรมและวิชาการ บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)