

รายงานสรุปผลแบบประเมิน

MASTERING CRISIS COMM PLAYBOOK

จัดทำแบบประเมินผล เมื่อวันอังคารที่ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2568

ณ ห้องประชุม สำนักงานสมาคมประกันวินาศภัยไทย



เอกสารรายงานสรุปผล
ข้อมูลดิบการประเมิน
ประกาศนียบัตร และ
เอกสารประกอบการ
บรรยาย

ภาพรวมการประเมินหลักสูตรการอบรม

91%

คะแนนเฉลี่ยรวมของการประเมินหลักสูตร

ความเชื่อมั่นของแบบวัด (Cronbach's α) 0.81

เครื่องมือประเมินมีความเที่ยงดีมาก วัดผลได้สอดคล้องในแต่ละมิติ

90%

ระดับความรู้ที่ได้รับ เพิ่มขึ้นหลังอบรม

ผู้เข้าอบรมรู้สึกว่าได้รับ
ความรู้ใหม่และเข้าใจเนื้อหา
มากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

92%

เนื้อหาตรงกับความต้องการ

หลักสูตรตอบโจทย์ความ
ต้องการและความคาดหวัง
ของผู้เข้าอบรมสูงมาก

92%

ประโยชน์ที่สามารถ นำไปประยุกต์ใช้

เนื้อหาเป็นประโยชน์ต่อการ
ทำงานจริงและสามารถนำไป
ต่อยอดได้

89%

ระยะเวลาอบรม เหมาะสม

ระยะเวลาอบรมเหมาะสม แต่
อาจเพิ่มช่วงเวลาสำหรับ
กิจกรรมเชิงปฏิบัติ

91%

รูปแบบการนำเสนอ และอุปกรณ์

ผู้เข้าอบรมพึงพอใจกับการสอน
เทคนิคการสื่อสารของวิทยากร และ
ความพร้อมด้านอุปกรณ์ที่เอื้อต่อ
การเรียนรู้

ข้อเสนอแนะหลักสู่ตรการอบรม

15 จำนวนความคิดเห็น

ความประทับใจและคุณภาพการสอน

ผู้เข้าอบรมพึงพอใจและชื่นชมการถ่ายทอดเนื้อหาที่เข้าใจ
ง่ายมีส่วนร่วม และบรรยากาศที่เป็นกันเอง

6 จำนวนความคิดเห็น

เนื้อหาเชิงลึกและหัวข้อเพิ่มเติม

ผู้เข้าอบรมอยากเรียนรู้ต่อยอดในระดับ “Advance” และ
ข้อเสนอให้เพิ่มเนื้อหาที่ลึกขึ้นในการอบรมครั้งต่อไป

3 จำนวนความคิดเห็น

การฝึกปฏิบัติเพิ่มเติม

ผู้เรียนเห็นว่าเนื้อหาคุณภาพสูงและอยากมีโอกาสลงมือ
ทำจริงมากขึ้น เพื่อฝึกใช้เทคนิคที่เรียนไป

6 จำนวนความคิดเห็น

โครงสร้างเวลาและสื่อสนับสนุนการเรียนรู้

อยากได้เวลาฝึกมากขึ้น เพิ่มเวลาพัก หรือจัดในรูปแบบ
Hybrid / ออนไลน์ / ออนไซต์ เพื่อความยืดหยุ่น พร้อม
บันทึกการอบรมดูย้อนหลัง

- ✓ วิทยาการบรรยายดีมากค่ะ
- ✓ ดีมาก มีประโยชน์ เนื้อหาทันสมัย บรรยาย
ได้น่าสนใจ สุกภาพ นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง
- ✓ เนื้อหาแน่นมากค่ะ
- ✓ ดีมากแล้วค่ะ อาหารอร่อย วิทยาการสอน
สนุก
- ✓ อยากให้มีบ่อยๆ
- ✓ ตัวอย่างประกอบมีประโยชน์อย่างมากค่ะ
- ✓ ชอบอาจารย์มากค่ะ สอนเข้าใจง่าย ให้
ความรู้กับผู้เข้าร่วมอบรมได้ดีมากๆค่ะ
- ✓ ได้ความรู้ใหม่ ที่ไม่เคยได้รับมาก่อนครับ
- ✓ ได้รู้ความสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กร
- ✓ ตัวอย่างประกอบมีประโยชน์อย่างมากค่ะ
- ✓ นำความรู้ไปใช้กับการทำงานได้ดีมากๆครับ
- ✓ เป็นสัมมนาที่ดีมากและให้ข้อมูลพร้อม
ตัวอย่างเหตุการณ์ที่ชัดเจน
- ✓ ฯลฯ

ภาพรวมการประเมินวิทยากร



92% คะแนนเฉลี่ยรวมของวิทยากร

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำ **0.16**

แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของผู้เรียน
“ไปในทิศทางเดียวกัน” แทบทั้งหมด

94%

การถ่ายทอดความรู้

วิทยากรถ่ายทอดได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และมีประสบการณ์จริง ในการอธิบายสถานการณ์วิกฤต

92%

การจัดลำดับเนื้อหา

การเรียงลำดับเนื้อหาเป็นระบบ เข้าใจง่าย มีการโยงกรณีศึกษา แต่บางส่วนเสนอให้ปรับความเร็ว หรือเพิ่มตัวอย่าง

90%

การสร้างบรรยากาศ

ผู้เข้าอบรมรู้สึกสนุก เป็นกันเอง มีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง วิทยากรและผู้เรียน

94%

การบริหารเวลา

บริหารเวลาได้ดี จัดจังหวะ ได้เหมาะสม แม้บางช่วง เนื้อหาเข้มข้นมาก

91%

การตอบข้อซักถาม

ข้อเสนอแนะ

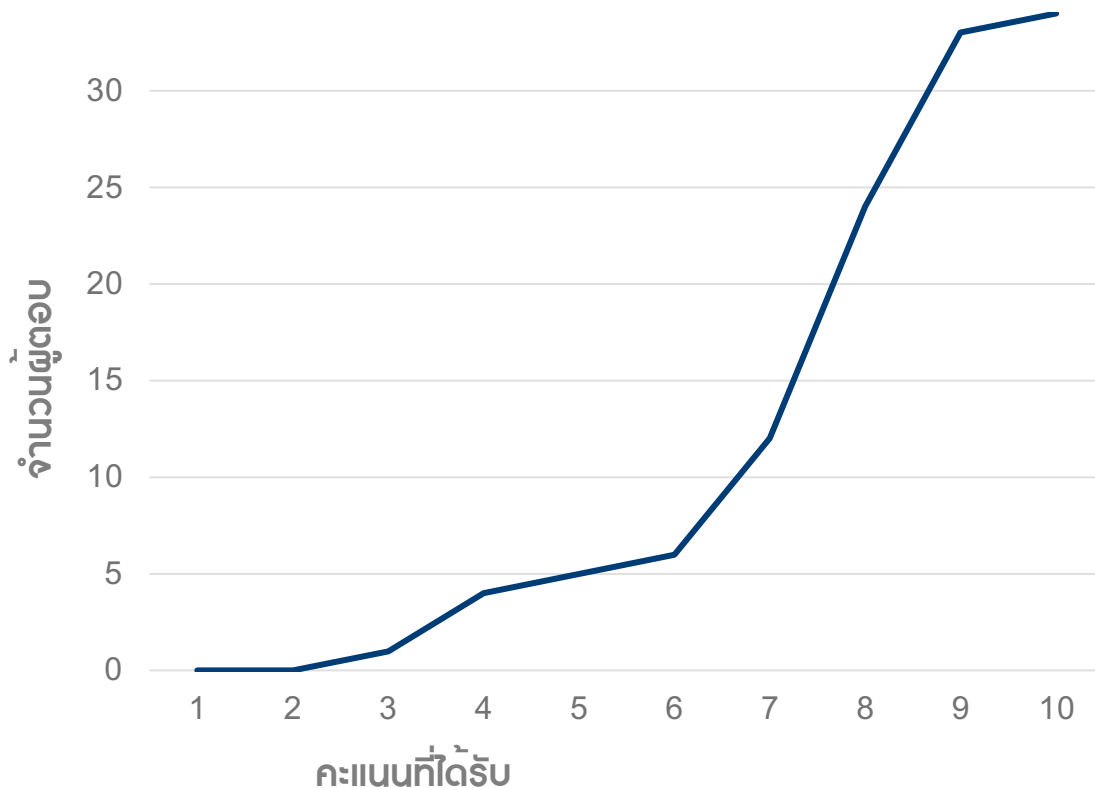
ตอบคำถามได้ชัดเจน ครอบคลุม และมีการยกตัวอย่างสนับสนุน ทำให้ ผู้เรียนเข้าใจประเด็นยากได้ง่ายขึ้น

ข้อเสนอแนะวิทยากร

วิทยากร ได้รับการประเมินระดับดีมาก 92% “ถ่ายทอดเข้าใจง่าย สนุก และมีประโยชน์จริง”

1. การได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 90% ในทุกมิติ รวมทั้ง ได้รับคำชมเชิงบวกจากผู้เข้าอบรม สะท้อนให้เห็นถึง **“Trust Capital” ของวิทยากรในสายวิชาชีพ** และความสำเร็จในการเลือกวิทยากรที่มีทั้งความรู้จริงและศักยภาพในการสื่อสาร
2. การประเมินอยู่ในระดับความเชื่อมั่นสูง (High Credibility) คะแนนสูงสม่ำเสมอในทุกมิติ แสดงถึง**ความเชื่อถือในตัววิทยากรในฐานะผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารภาวะวิกฤต** รวมทั้ง เป็นการเรียนรู้ที่สร้างแรงบันดาลใจ (Inspiring Learning) คำชมส่วนใหญ่กล่าวถึงความเข้าใจง่าย สนุก และได้แรงบันดาลใจจากประสบการณ์จริง ขณะเดียวกัน**โอกาสในการพัฒนา (Opportunity) หลักสูตรในอนาคต** ควรเพิ่มช่วงเวลา Q&A และ Workshop ทั้งนี้ แนวโน้มต่อยอดหลักสูตร **ผู้เข้าอบรมแสดงความต้องการเรียนรู้ต่อยอดระดับ “Advance”** ซึ่งสะท้อนถึง Demand เชิงบวก และความสำเร็จของรุ่นปัจจุบัน

ภาพรวมการประเมินความรู้



จำนวนผู้ตอบ

119 ราย

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงถึง 1.66

ค่าเฉลี่ย

8.34

คะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 8.34

ร้อยละ 28.57 ตอบถูก 10 จากทั้งหมด 10 ข้อคะแนน

9

ค่ามัธยฐาน

คะแนนตรงกลางอยู่ที่ 9

จากทั้งหมด 10 ข้อคะแนน

3-10

ช่วงคะแนน

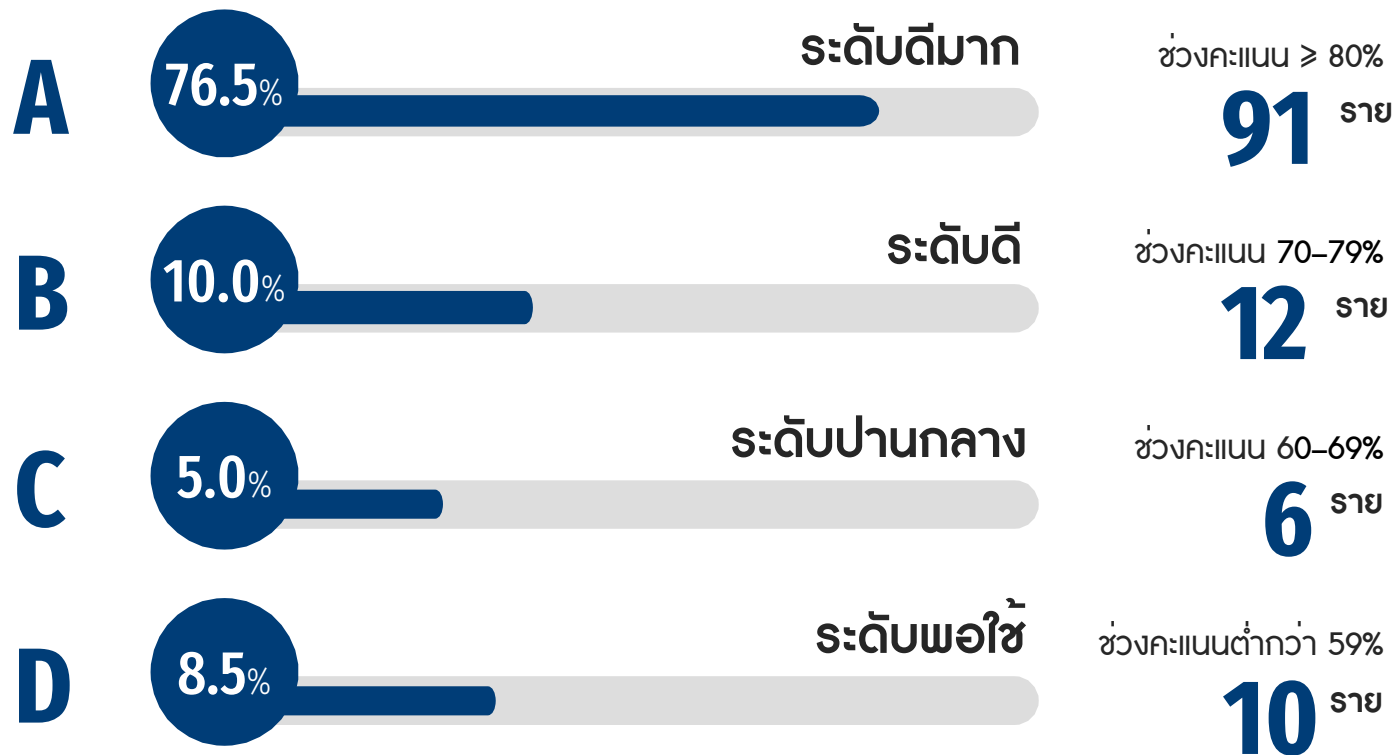
คะแนนสูงสุดที่ได้แก่ 10

มีผู้ตอบคำถามถูกทุกข้อ

และคะแนนต่ำสุด ได้แก่ 3

จากทั้งหมด 10 ข้อคะแนน

การจัดเกรดตามลำดับคะแนน



บทสรุปและข้อเสนอแนะ

หลักสูตร Mastering Crisis Communication Playbook ของสมาคมประกันวินาศภัยไทย (TGIA) ถือเป็นโปรแกรมเชิงยุทธศาสตร์ที่พัฒนา “ความสามารถในการตอบสนองเชิงสื่อสารขององค์กร” ในช่วงวิกฤต โดยข้อมูลการวัดผลสะท้อนให้เห็นว่า **ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่สามารถแปลงความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงถึง 8.34 จากเต็ม 10 และมีผู้ทำคะแนนระดับ “ดีมาก” ถึง 76.47%** ผลลัพธ์การอบรมครั้งนี้ไม่เพียงสะท้อน **“ประสิทธิภาพของการเรียนรู้”** แต่ยังชี้ให้เห็น **“ทิศทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาวะวิกฤตขององค์กรประกันภัยไทย”** ได้อย่างชัดเจน

- ความเข้าใจหลักการและกรอบการสื่อสารภาวะวิกฤตในระดับสูง คะแนนเฉลี่ยของทุกหัวข้อสูงกว่า 80% แสดงถึงความเข้าใจในโครงสร้าง Key Message, Crisis Statement และ Bridging Technique ที่ชัดเจน
- ผลการเรียนรู้สม่ำเสมอ (SD = 1.66) สะท้อนว่าการสื่อสารของวิทยากรมีประสิทธิภาพ สามารถถ่ายทอดความรู้ให้กลุ่มผู้เรียนทุกระดับเข้าใจได้ในมาตรฐานเดียวกัน
- รูปแบบการอบรมตอบโจทก์ความต้องการจริง ผลประเมินความพึงพอใจด้าน “ประโยชน์ของเนื้อหา” และ “ความตรงกับความต้องการ” เฉลี่ยสูงถึง 92%

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การพัฒนาศูนย์ถอดการเรียนรู้สำหรับองค์กรประกันวินาศภัยไทย

1. **สร้าง Crisis Communication Standard ของอุตสาหกรรม** ใช้ผลลัพธ์ของการอบรมครั้งนี้ นี้เป็นฐานข้อมูลเพื่อออกแบบ “Crisis Readiness Index” สำหรับแต่ละบริษัทสมาชิกเพื่อประเมินระดับความพร้อมเชิงสื่อสารขององค์กร
2. **ยกระดับการเรียนรู้จากความเข้าใจ** ด้วยการจำลองสถานการณ์ (Simulation-based Learning) แปลงแบบฝึกหัดสถานการณ์จำลองจริง (Crisis Simulation Tabletop) เพื่อฝึก “Decision-Making Under Pressure”
3. **ออกแบบเส้นทางการเรียนรู้ (Learning Pathway) 3 ระดับ ได้แก่** 1) Foundation: ความรู้เบื้องต้นด้าน Crisis Communication 2) Advanced: การออกแบบข้อความและกลยุทธ์ Stakeholder Engagement 3) Leadership: Crisis Spokesperson, Risk Communication & Trust Recovery

การอบรมครั้งนี้สะท้อนว่า “**อุตสาหกรรมประกันภัยไทยกำลังเข้าสู่ยุคใหม่ของการสื่อสารภาวะวิกฤต**” ที่เน้นความเป็นมนุษย์ ความโปร่งใส และการตอบสนองอย่างมีระบบ หลักสูตร Mastering Crisis Communication Playbook จึงไม่ใช่เพียงการอบรมเชิงเนื้อหา แต่เป็น “Blueprint” สำหรับการพัฒนาองค์กรให้มี Crisis Communication Capability อย่างยั่งยืน จากความเข้าใจ ไปสู่การปฏิบัติจริง (From Knowledge to Readiness).

THANK YOU



APR Training

สถาบันฝึกอบรมด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์แห่งประเทศไทย

Market-Comm Co.,Ltd

Head Office :

12/123 Visionville 5 Soi Samakki 34 Samakki Road

Tha-Sai Muang Nonthaburi 11000 Thailand

Tel: 02 575 2415-8 | 094 663 3331

Email: Info@aprtraining.com

Email: register.aprtraining@gmail.com

Website: www.aprtraining.com