

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันอัคคีภัยบ้านที่อยู่อาศัย เป็นการประกันภัย ที่แตกสาขาออกมาจาก การประกันอัคคีภัยทั่วไป เพื่อใช้เฉพาะสำหรับการทำประกันอัคคีภัยที่อยู่อาศัยให้ผู้เป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยได้รับประโยชน์จากการทำประกันอัคคีภัย และสอดคล้องกับสภาพความเสี่ยงภัยของตน ซึ่งคำว่า “ที่อยู่อาศัย” หมายถึง บ้าน ทาวเฮ้าส์ บ้านแฝด ตึกแถวสำหรับอยู่อาศัย ห้องชุดสำหรับอยู่อาศัยในแฟลต อาคารชุด คอนโดมิเนียม การทำประกันอัคคีภัยสำหรับบ้านที่อยู่อาศัยที่สมบูรณ์ถูกต้อง เป็นเรื่องที่จำเป็นที่เจ้าของบ้านหรือผู้ที่อยู่อาศัยต้องเข้าใจเงื่อนไข ในสัญญาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ขอเอาประกันภัย (เจ้าของบ้านหรือผู้ที่อยู่อาศัย) และผู้รับประกันภัย (บริษัทที่รับประกันภัย) เพื่อที่ผู้ขอเอาประกันภัยจะได้รับประโยชน์สูงสุด

มนุษย์ที่อยู่ในสังคมมีโอกาสที่จะประสบภัยต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ เมื่อประสบภัยชนิดใดก็ตาม ผลที่ตามมาก็คือ ความสูญเสีย หรือความเสียหายทางการเงินซึ่งมักน้อยแตกต่างกัน ไม่นับผลกระทบทางด้านจิตใจที่ไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ จึงทำให้เกิดระบบประกันภัยขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัย ที่ได้รับความสูญเสียหรือเสียหาย ดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นความเดือดร้อนแก่ตนเอง ครอบครัว ธุรกิจ สังคมหรือเศรษฐกิจเป็นส่วนรวม การประกันภัยได้วิวัฒนาการมาเป็นระยะเวลายาวนาน จนกระทั่งในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลก การประกันภัยเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้สำหรับสังคมมนุษย์ ซึ่งโลกเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมากขึ้น ภัยชนิดใหม่ ๆ ก็เกิดขึ้นตามความเจริญก้าวหน้าเหล่านั้น ธุรกิจประกันภัยจึงจำเป็นต้องเจริญก้าวหน้าตามไปด้วย เพื่อให้สามารถสนองความต้องการของสังคมได้ตลอดเวลา (อาทร ดิตติรานนท์, 2537, หน้า 5)

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการทำประกันอัคคีภัยบ้านที่อยู่อาศัย พบว่าผู้เอาประกันภัย (เจ้าของบ้านหรือผู้ที่อยู่อาศัย) ยังขาดความเข้าใจในข้อสัญญา ที่ตนเองได้ทำไว้กับบริษัทประกันภัย อันทำให้ขาดการได้รับประโยชน์จากความคุ้มครองอันพึงควรได้รับ เนื่องจากธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย คนส่วนใหญ่จะคิดถึงระบบตัวแทนขายซึ่งเป็นระบบที่บริษัทประกันวินาศภัย ใช้เป็นช่องทางในการขยายตลาดอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และในปัจจุบันนั้นระบบตัวแทนขายมีความสำคัญอย่างยิ่ง บริษัท ประกันวินาศภัยทั้งหลายต้องพยายามสร้างระบบ ตัวแทน ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อขยายตลาดให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างกว้างขวาง

และด้วยลักษณะของสินค้า ประกันวินาศภัยนั้น เป็นสินค้าบริการ ซึ่งปรากฏในรูปเงื่อนไขของ สัญญาที่มีความสลับซับซ้อน จึงจำเป็นต้องอาศัยระบบการกระจายสินค้า โดยผ่านคนกลางเพียง 1 ถึง 2 ระดับเท่านั้น ไม่สามารถกระจายสินค้าให้ทั่วถึง โดยการผ่านคนกลางหลายระดับได้ เช่น สินค้าทั่วไป อีกทั้งคนกลางดังกล่าวต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเงื่อนไขความคุ้มครองเป็นอย่างดี และสามารถอธิบายให้ลูกค้า ได้เข้าใจ อย่างละเอียดและถูกต้องเพื่อการเลือกใช้ความ คุ้มครอง ได้เหมาะสมกับลักษณะภัยและระดับความเสี่ยงภัยของลูกค้าแต่ละราย และในขณะเดียวกันก็ต้องศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อนำส่งให้บริษัทได้ใช้ประกอบการพิจารณารับประกันภัยต่อไป หากตัวแทนขายประกันวินาศภัยทั้งหลายสามารถประกอบวิชาชีพของตนด้วยความมุ่งมั่น และจริงใจ โดยพัฒนาศักยภาพ ของตน ให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทและความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายแล้ว ธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย ก็คงสามารถพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าต่อไป หากแต่ในปัจจุบัน ตัวแทนบางส่วนยังมิได้ทำหน้าที่ขายเหมือนหนึ่งมีอาชีพจริง ๆ กล่าวคือ ทำงานเพื่อผลประโยชน์ตอบแทน ในรูปเม็ดเงินมากกว่าการสร้างผลงานขายที่มีคุณภาพ ขอเพียงแต่ได้ยอขายซึ่งหมายถึงค่าบำเหน็จ (commission) ที่จะได้โดยไม่ตระหนักถึง ผลเสียที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้า ทำให้ผู้บริโภคบางส่วนต้องเป็นผู้รับผลแห่งการกระทำ ของตัวแทนขาย ด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ (สุวรรณณี เศวตรชย์, 2545, หน้า 1-2)

จากสภาพปัญหาดังกล่าว บริษัท ประกันวินาศภัย ต่างๆถึงเห็นถึงความสำคัญของการ พัฒนาบุคลากรด้านงานขายให้มีประสิทธิภาพ ด้วยการจัดหลักสูตรการฝึกอบรม ให้กับตัวแทนขายประกันวินาศภัย แต่ก็ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากตัวแทนขาดความตั้งใจจริงที่จะเรียนรู้ในสิ่งที่จัดอบรมให้ เนื่องจากเนื้อหาที่จะเรียนรู้มีความยาก การนำเสนอส่วนมากเป็นเอกสาร ประกอบการอธิบาย และส่วนใหญ่การอบรมจะจัดเป็นกลุ่ม จึงทำให้ตัวแทนที่มาอบรมส่วนมากมาตามหน้าที่เท่านั้น ไม่ตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องพัฒนา ความรู้ ความสามารถ ในการเป็นตัวแทนขายประกันวินาศภัยที่มีคุณภาพ

ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ได้รับการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว โปรแกรมช่วยสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนได้รับการพัฒนาให้มีศักยภาพมากขึ้น ด้วยเช่นกัน ทั้งในแง่ของความสะดวกในการใช้ และความสามารถในการรวมสื่อหลายรูปแบบ หรือที่เรียกกันว่า มัลติมีเดีย (multimedia) เข้าด้วยกัน จนกล่าวได้ว่า มัลติมีเดียกลายมาเป็น องค์ประกอบหลักของบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนอยู่ในขณะนี้ ทั้งนี้เนื่องจากมัลติมีเดียสามารถนำเสนอได้ทั้งข้อความ คนตรี ภาพเคลื่อนไหว กราฟิก ภาพถ่าย วัตถุสิ่งพิมพ์ เสียง ภาพยนตร์ และวีดิทัศน์ ประกอบกับสามารถที่จะจำลองภาพของการเรียนและการสอนที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองแบบเชิงรุก (active learning) (พัลลภ พิริยะสุวรรณค์, 2541, หน้า 9) ซึ่ง สมพงษ์

บุญธรรมจินดา (2541, หน้า 180) กล่าวถึงมัลติมีเดียไว้ว่า เป็นการเรียกทับศัพท์ภาษาอังกฤษของคำว่า multimedia ซึ่งแปลเป็นคำไทยได้หลายอย่าง เช่น สื่อประสม สรรพสื่อ หลายสื่อ สื่อหลายแบบ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีนิยามของมัลติมีเดียที่มีผู้ให้ความหมายไว้หลายลักษณะ เช่น เจฟฟ์โคท (Jeffcoate, 1995) กล่าวถึง มัลติมีเดีย ว่าเป็นระบบสื่อสารข้อมูลข่าวสารหลายชนิด โดยสื่อผ่านทางคอมพิวเตอร์ซึ่งประกอบด้วย ข้อความ ฐานข้อมูล ตัวเลข กราฟิก ภาพเสียงและ วิทัศน์ ฮอลต์ (Hall, 1982) ได้อธิบายว่า มัลติมีเดีย คือ โปรแกรมซอฟต์แวร์ที่อาศัยคอมพิวเตอร์ เป็นสื่อในการนำเสนอโปรแกรมประยุกต์ ซึ่งรวมถึงการนำเสนอข้อความ สีต้น ภาพกราฟิก ภาพเคลื่อนไหว เสียงและวิทัศน์

มัลติมีเดียหรือสื่อประสม (multimedia) เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกับ โปรแกรมซอฟต์แวร์ในการสื่อความหมายสามารถสร้างความเข้าใจโดยการผสมผสานสื่อหลายชนิดเช่น ข้อความ (text) กราฟิก (graphic) เสียง (sound) ภาพเคลื่อนไหว (animation) และวิทัศน์ (video) เป็นต้น โดยการนำเสนอเนื้อหาวิธีการเรียน การประมวลผล (Jeffcoate, 1995; พัลลภ พิริยะสุวรรณ, 2539, หน้า 45; สถาพร สาธุการ, 2540, หน้า 109) และถ้าผู้ใช้สามารถที่จะควบคุม สื่อที่จะนำเสนอออกมาตามต้องการได้จะเรียกว่า มัลติมีเดียปฏิสัมพันธ์ (interactive multimedia) การปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้สามารถจะกระทำได้โดยผ่านทางคีย์บอร์ด (keyboard) เมาส์ (mouse) หรือชี้ (pointer) เป็นต้น (พัลลภ พิริยะสุวรรณ, 2541, หน้า 10 อ้างอิงจาก Vaughan, 1993; Hall, 1982)

การใช้มัลติมีเดียในลักษณะปฏิสัมพันธ์ก็เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเรียนรู้ ทำกิจกรรมรวมถึงดูสื่อต่าง ๆ ด้วยตนเองได้ สื่อต่าง ๆ ที่นำมารวมไว้ในมัลติมีเดีย เช่น ภาพ เสียง วิทัศน์ จะช่วยให้เกิดความหลากหลายในการใช้คอมพิวเตอร์ อันเป็นเทคโนโลยีในแนวทางใหม่ที่ทำให้การใช้คอมพิวเตอร์น่าสนใจ เพิ่มความสนุกสนานในการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถไปประยุกต์ใช้งานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแสดงข้อมูลการเรียนการสอน การศึกษาอบรมหรือการสื่อสารงานที่เกี่ยวกับงานบันเทิง การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ (สถาพร สาธุการ, 2540, หน้า 109)

มัลติมีเดียสามารถนำเสนอข่าวสารได้มากและน่าสนใจ จึงเหมาะสมกับองค์ประกอบ การเรียนรู้อย่างมาก เพราะเป็นสื่อที่ผ่านประสาทสัมผัสได้มากกว่า นอกจากนี้แล้วระบบมัลติมีเดียที่ใช้กับคอมพิวเตอร์เป็นระบบที่เน้นการโต้ตอบ คือเมื่อคอมพิวเตอร์นำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้สามารถตอบได้ในลักษณะเวลาจริง การตอบโต้จึงทำให้รูปแบบของการทำงานมีความเหมาะสม

และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้มากขึ้น (สุเมธ อัมศักดิ์วาสนา และพัชรา อิงคินันท์, 2539, หน้า 55)

จากเหตุผลดังที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การใช้มัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้นั้น เป็นการใช้มัลติมีเดียเป็นสื่อทางการศึกษา ที่มีคุณสมบัติในการนำเสนอเนื้อหา ข่าวสาร ความรู้ วิธีการ ด้วยเทคนิคหลายแบบ โดยสามารถสนองตอบความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ดี ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำเทคโนโลยี บทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอน มาพัฒนาอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ ให้กับตัวแทนประกันวินาศภัยจังหวัดชลบุรี ที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจเงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์การประกันอัคคีภัยบ้านที่อยู่อาศัย โดยใช้ตัวแทนประกันวินาศภัย บริษัท แอควาประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาชลบุรี แทนกลุ่มตัวแทนประกันวินาศภัยของจังหวัดชลบุรีทั้งหมด เนื่องจากในปัจจุบันตัวแทนประกันวินาศภัยของจังหวัดชลบุรีเป็นตัวแทนกลุ่มเดียวกันที่ขายประกันภัยให้กับบริษัทประกันภัยต่าง ๆ ในเขตจังหวัดชลบุรี และในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ได้คำนึงถึงเทคนิค และวิธีการที่เหมาะสมสอดคล้องกับผู้เรียน และสามารถตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ดี ด้วยการพัฒนาและหาประสิทธิภาพของบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอน สำหรับใช้เป็นสื่อการเรียนด้วยตนเอง ผู้เรียนสามารถมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมในการเรียนรู้ ให้สิ่งเร้าด้วยข้อคำถามเพื่อให้ผู้เรียนตอบสนองต่อไป ผู้เรียนใช้ศึกษาหาความรู้ก็ครั้งก็ได้ ตามความสามารถและความสนใจของตนเองเป็นหลัก โดยอาศัยศักยภาพของคอมพิวเตอร์จัดทำเป็นบทเรียนที่รวมเอาข้อความ ภาพนิ่ง ภาพกราฟิก ภาพเคลื่อนไหว วิดิทัศน์ และเสียง มาไว้ในที่เดียวกันเพื่อเป็นเครื่องช่วยสอน ช่วยสร้างแรงจูงใจยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอน เรื่อง การประกันอัคคีภัยบ้านที่อยู่อาศัยสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 90/90
2. เพื่อประเมินคุณภาพของบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอนโดยผู้เรียน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ทำให้ได้สื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอนที่มีคุณภาพ เรื่อง การประกันอัคคีภัยบ้านที่อยู่อาศัยสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 90/90 และเป็นแนวทางสำหรับการจัดทำสื่อคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอนประกอบการเรียนรู้ในหน่วยงานต่าง ๆ ต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นตัวแทนประกันวินาศภัย บริษัท แอ็กซ่า ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาชลบุรี จำนวน 47 คนที่ไม่ผ่านเกณฑ์การทดสอบ จากแบบทดสอบวัดความรู้ ของการสอบเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยของกรมประกันภัย

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นตัวแทนประกันวินาศภัย บริษัท แอ็กซ่าประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาชลบุรีจำนวน 20 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) จากจำนวนผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การทดสอบในการสอบเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย เรื่อง การประกันอัคคีภัยบ้านที่อยู่อาศัย ของกรมประกันภัยจำนวน 50 ข้อ ทั้งหมด 47 คน

3. บทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย เรื่อง การประกันอัคคีภัยบ้านที่อยู่อาศัยโดยมีเนื้อหา 4เรื่อง คือ

- เรื่องที่ 1 ความหมายและคำจำกัดความ
- เรื่องที่ 2 ความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย
- เรื่องที่ 3 ข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย
- เรื่องที่ 4 ขั้นตอนในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

โดยศึกษาค้นคว้าจากหนังสืออัตราพิภคเบี้ยประกันอัคคีภัย ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2544 ของกรมการประกันภัย สังกัดกระทรวงพาณิชย์

4. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนabethเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอน แบบเสนอเนื้อหา (tutorial) ตามแนวทางของ บอร์ก และเมอเรดิท (Borg & Meredith, 1989, p. 782) (รายละเอียดหน้า 10)

5. การประเมินผล การพัฒนabethเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอนที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้บทเรียน และประเมินคุณภาพของบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอนโดยผู้เรียน

วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการพัฒนabethเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอน

1. เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์สำหรับใช้สร้างบทเรียนประกอบด้วย

- 1.1 ซีพียู (CPU) PENTIUM IV
- 1.2 ฮาร์ดดิสขนาดบรรจุ 32 กิกะไบต์
- 1.3 หน่วยความจำหลัก (RAM) 256 เม็กกะไบต์
- 1.4 จอสี 15 นิ้ว ซุปเปอร์วีจีเอ (Super VGA)
- 1.5 สแกนเนอร์สี

1.6 ใช้ระบบวินโดวส์ (Windows) ภาษาไทยและใช้เมาส์ (mouse) ได้

1.7 มีการคิดเชิงและอุปกรณ์คิดการใช้เสียง

2. โปรแกรมที่ใช้ในการพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอน โปรแกรมช่วยสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ (Authoring system) ออร์เซอร์แวร์โปรเฟสชันนอล 6.0 (Authorware Professional 6.0) ใช้สำหรับสร้างบทเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ระหว่างเรียน และหลังเรียนชนิดเลือกตอบ จำนวน 30 ข้อ

2. แบบประเมินคุณภาพของบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอน 2 ฉบับ

2.1 แบบประเมินคุณภาพของบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอน โดยผู้เชี่ยวชาญ

2.2 แบบประเมินคุณภาพของบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอน โดยผู้เรียน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอน การประกันอรรถกิริยาบ้านที่อยู่อาศัย หมายถึง การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียโดยใช้โปรแกรม Macromedia Authorware V.6.0 มาใช้เป็นสื่อหรือเครื่องมือในการเรียนรู้การประกันอรรถกิริยาบ้านที่อยู่อาศัย โดยคอมพิวเตอร์จะเป็นสื่อในการนำเสนอเนื้อหาเรื่องการประกันอรรถกิริยาบ้านที่อยู่อาศัยให้กับผู้เรียน ลักษณะของบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอนเป็นแบบเสนอเนื้อหา (tutorial) ที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับคอมพิวเตอร์ โดยผู้เรียน 1 คน เรียนกับคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง

2. การประกันอรรถกิริยาบ้านที่อยู่อาศัย หมายถึง การประกันภัยที่แยกออกมาจากการประกันภัยทั่วไป เพื่อใช้เฉพาะสำหรับการทำอรรถกิริยาที่อยู่อาศัยให้ผู้เป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยได้รับประโยชน์จากการทำประกันอรรถกิริยาให้สอดคล้องกับสภาพความเสี่ยงภัยของตน ซึ่งคำว่า “ที่อยู่อาศัย” หมายถึง บ้าน ทาวน์เฮาส์ บ้านแฝด ตึกแถวสำหรับอยู่อาศัย ห้องชุดสำหรับอยู่อาศัยในแฟลต อาคารชุด คอนโดมิเนียม การประกันภัยประเภทนี้ได้มีการจัดทำเป็นกรมธรรม์ประกันภัยสำหรับที่อยู่อาศัยแยกต่างหากจากกรมธรรม์ประกันอรรถกิริยา

3. การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอน หมายถึง การสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ เรื่อง การประกันอรรถกิริยาบ้านที่อยู่อาศัย ด้วยโปรแกรม Macromedia Authorware V.6.0 โดยนำเนื้อหาของบทเรียนซึ่งประกอบด้วยตัวอักษร กราฟิก ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว มี

การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและตัวเนื้อหาโดยเก็บบันทึกข้อมูลลงในแผ่นซีดีรอม (CD-ROM) และหาประสิทธิภาพของบทเรียนตามเกณฑ์ 90/90

4. เกณฑ์การหาประสิทธิภาพของบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอน หมายถึง ผลการประเมินผลการเรียนจากการเรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียช่วยสอน เรื่อง การประกันอรรถิภยบ้านที่อยู่อาศัยสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย ตามเกณฑ์ 90/90 (E1/E2)

4.1 90 ตัวแรก (E1) หมายถึง คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากการทำแบบฝึกหัดระหว่างเรียนของผู้เรียนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 90 ขึ้นไป

4.2 90 ตัวหลัง (E2) หมายถึง คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากการทำแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์หลังการเรียนของผู้เรียนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 90 ขึ้นไป

5. ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ไม่ผ่านเกณฑ์ หมายถึง ตัวแทนที่ทำการทดสอบ ข้อสอบในการสอบเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย เรื่อง การประกันอรรถิภยบ้านที่อยู่อาศัย ของกรมประกันภัย จำนวน 50 ข้อ แล้วไม่ผ่านเกณฑ์ที่กรมประกันภัยกำหนด คือ ร้อยละ 60