การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน

The Development of a Training Program to Enhance Product Presentation Efficiency of a Unit-Linked Life Insurance Policy for Financial Advisors

[1]ภูริต เหล่าศิริถาวร, [2]นวลละออ แสงสุข, [3]อรไท ชั้วเจริญ, [4]วันชัย ปานจันทร์

[1]Purit Laosiritaworn, [2]Nuanla-or Saensuk, [3]Orathai Chuacharoen, [4]Wanchai Panjan

[1, 2, 4]คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Faculty of Human Resource Development, Ramkhamhaeng University

[3]คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Faculty of Faculty of Science, Ramkhamhaeng University

E-mail: purit_l@hotmail.com

Received July 2, 2020; **Revised** August 26, 2020; **Accepted** September 30, 2020

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่จำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน (2) เพื่อสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน และ (3) เพื่อประเมินโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน กลุ่มตัวอย่างในการสอบถามความคิดเห็นที่เกี่ยวกับองค์ประกอบที่จำเป็น คือ นายหน้าประกันชีวิตควบการลงทุน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 คน กลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษาสร้างโปรแกรมฝึกอบรม คือ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ ที่ปรึกษาทางด้านการเงิน รวมจำนวน 9 คน โดยใช้การสนทนากลุ่ม และกลุ่มตัวอย่างสำหรับประเมินโปรแกรมฝึกอบรม คือ ที่ปรึกษาทางด้านการเงินจากบริษัทต่าง ๆ จำนวน 30 คน โดยใช้เครื่องมือ ประเมินผลและทดลองใช้โปรแกรมฝึกอบรม ผลการศึกษาพบว่า

1. องค์ประกอบที่จำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน พบว่า มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความรู้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน 2) ทักษะการนำเสนอแบบมืออาชีพ 3) จรรยาบรรณ และแนวทางการเสนออย่างถูกต้องตามแนวทางปฏิบัติ 4) ทักษะการทำงานร่วมกันสู่ความสำเร็จ 5) บุคลิกภาพ และเจตคติของการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน

2. สร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน พบว่า ได้โครงร่างโปรแกรมฝึกอบรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 หน่วยฝึกอบรม ได้แก่ หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 เรื่องความรู้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 เรื่องจรรยาบรรณ และแนวทางการเสนออย่างถูกต้องตามแนวทางปฏิบัติ หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่องทักษะการนำเสนอแบบมืออาชีพ หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เรื่องทักษะการทำงานร่วมกันสู่ความสำเร็จ หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 เรื่อง บุคลิกภาพ และเจตคติของการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน

3. ผลประเมินโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนด้านความรู้ของการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.20 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (ไม่ต่ำกว่า 3.50)

ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ (1) ได้โปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน (2) ได้แนวทางในการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่นๆ และ (3) ได้แนวทางในการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพในการแข่งขันในธุรกิจที่ปรึกษาทางด้านการเงิน ซึ่งจะนำไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

คำสำคัญ: โปรแกรมฝึกอบรม; ประกันชีวิต; ที่ปรึกษาทางด้านการเงิน

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the components necessary to increase the efficiency of the offering of investment life insurance products for financial advisors; (2) to create a training program to increase the efficiency of the presentation of investment life insurance products for financial consultants; and (3) to assess training programs to increase the efficiency of offering life–insurance investment products for financial advisors the sample group in inquiring about opinions regarding necessary elements are life insurance brokers with investment. A sample was selected from 600 cases were included as a sample. The samples in this study were training program consisting of experts, academics, financial advisors, totaling 9 people, by using group discussion and the samples for evaluating the training program were 30 financial advisors from various companies using the tools Evaluation and trial of the training program. It was found that;

1. The elements necessary to enhance the efficiency of the offering of investment life insurance products for financial advisors are as follows: There were 5 components which are 1) knowledge of investment life insurance products; 2) professional presentation skills; 3) ethics and

guidelines propose correctly according to the guidelines; 4) collaboration skills for success; and 5) personality and attitude of being a financial advisor.

2. Create a training program to increase the efficiency of offering life insurance products with investment for financial advisors. It was found that the training program outline is divided into 5 training units, which were learning unit 1: life insurance product knowledge and investment, learning unit 2: ethics and the proposed guidelines correctly according to the guidelines, learning unit 3: professional presentation skills learning, unit 4: collaboration skills for successful learning unit, and 5: personality and attitude of financial advisor.

3. The evaluation of training programs to increase the efficiency of offering life–insurance products for financial advisors. It was found that the average score of knowledge of increasing the efficiency of offering life–insurance products was 4.20 from 5 points, higher than the specified criteria (not lower than 3.50).

The findings were as follows: (1) received training programs to increase the efficiency of offering life insurance products with investment for financial advisors; (2) guidelines for the development of training programs to increase the efficiency of other financial product presentations; and (3) obtain guidelines for developing an organization to have a competitive edge in the financial consulting business which will lead to a highly efficient organization.

Keywords: Training programs; life insurance; financial consultants

บทนำ

การประกันชีวิตแบบยูนิต ลิงค์ ไลฟ์ อินชัวรันซ์ หรือประกันชีวิตควบการลงทุน เป็นนวัตกรรมใหม่ของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เป็นรูปแบบการทำประกันชีวิตควบคู่ไปกับการลงทุน ส่วนหนึ่งเป็นค่าดำเนินการประกันภัยและอีกส่วนหนึ่งเป็นเงินลงทุนโดยการนำเงินไปลงทุนในกองทุนรวม ซึ่งมีทั้งตราสารหนี้และตราสารทุน มีความยืดหยุ่นสูง ที่ปรึกษาทางด้านการเงินจึงเป็นผู้สร้างผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนให้เกิดขึ้นในประเทศไทย เนื่องจากเป็นทัพหน้าของบริษัทมีหน้าที่เผยแพร่ความรู้เรื่องการสร้างหลักประกันความมั่นคงให้กับชีวิต และเป็นที่ปรึกษาการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสมให้แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนรู้จักคำว่า “ประกันชีวิตควบการลงทุน” มากขึ้น และถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีการเปิดช่องทางใหม่ ๆ ในด้านการตลาดที่ไม่ต้องผ่านที่ปรึกษาทางด้านการเงินเพิ่มขึ้นหลายด้าน แต่เพราะว่าคนส่วนมากยังไม่ทราบถึงผลประโยชน์อันแท้จริงของการประกันชีวิตควบการลงทุน และไม่ได้ตระหนักถึงว่าการประกันชีวิตควบการลงทุนสามารถแก้ไขปัญหาในบางช่วงวิกฤตของชีวิตบุคคลนั้นได้

อย่างไร ฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ของที่ปรึกษาทางด้านการเงินที่ได้รับการฝึกอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี ทำหน้าที่ในการอธิบาย และฝึกฝนตนเองอย่างสม่ำเสมอพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (วารุณี สุวรรณาพิสิทธิ์, 2560)

ประเทศไทยมีบริษัทประกันชีวิตที่ออกผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนเป็นจำนวนมาก ซึ่งผลจากความต้องการส่วนแบ่งทางการตลาดที่มากขึ้น บริษัทต่าง ๆ จึงมุ่งพัฒนาที่ปรึกษาทางด้านการเงินให้มีคุณภาพ มีทักษะความชำนาญในการทำงาน ที่ปรึกษาทางด้านการเงินจะขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนก็ต้องเริ่มต้นจากการมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ ตามเงื่อนไขกฎเกณฑ์ที่ถูกต้อง และต้องมีทักษะการสื่อสารและสามารถโน้มน้าวใจให้ลูกค้าตระหนักและเข้าใจถึงกระบวนการที่สื่อออกไป เพราะกฎเกณฑ์เงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนในการอธิบาย หรือสื่อความหมายออกไปให้ผู้รับสารหรือผู้เอาประกันเข้าใจถึงความหมายเงื่อนไขและลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง และประกันชีวิตนับว่าเป็นธุรกิจการขายสินค้าที่มองไม่เห็น จำเป็นต้องมีการอธิบายให้ลูกค้า เกิดความรู้ ความเข้าใจ ให้เห็นถึงคุณค่า และความจำเป็นที่ต้องซื้อ โดยจะต้องเลือกช่องทางที่จะสามารถเข้าถึงผู้รับสารได้อย่างถูกต้อง นั่นก็คือการพบปะแบบต่อหน้า ดังนั้น บริษัทประกันชีวิตจึงไม่สามารถรอให้ลูกค้าเดินเข้ามาพบในบริษัทได้ จำเป็นต้องให้พนักงานที่มีใบอนุญาตครบถ้วน ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน ซึ่งเป็นผู้ได้รับมอบหมายจากบริษัท ทำการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เสนอแนะผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ รวมไปถึงการโน้มน้าวชักชวนหรือชี้ช่องบุคคลให้ทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท ซึ่งถือได้ว่าผู้ที่รับผิดชอบในการนำเสนอต่อลูกค้า มีความสำคัญมาก เป็นผู้ที่จะให้บริการลูกค้าในนามของบริษัทประกันชีวิต การที่ลูกค้าจะตัดสินใจใช้บริการหรือไม่นั่น ลูกค้ามักจะพิจารณาจากความน่าเชื่อถือของผู้นำเสนอ ความมั่นคงของบริษัท รวมไปถึงผลิตภัณฑ์นั้นตรงตามความต้องการของลูกค้า

ปัจจุบันการฝึกอบรม ได้รับความสนใจและกำลังเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เนื่องจากการฝึกอบรมที่ดีจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานให้สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ผู้วิจัยจึงได้มีแนวคิดในการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน ซึ่งเป็นการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนที่เหมาะสมกับยุคปัจจุบันและเกิดประโยชน์สูงสุดและเพื่อเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมสำหรับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตตัวอื่น ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่จำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน

2. เพื่อสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน

3. เพื่อประเมินโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวน เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการทำวิจัยตามลำดับ ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโปรแกรมฝึกอบรม

Merriam and Caffarella (1999) กล่าวว่า โปรแกรมฝึกอบรมส่วนใหญ่ถูกสร้างขึ้นด้วยเป้าหมาย 5 ประการด้วยกัน คือ (1) เพื่อสนับสนุนการเติบโตและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของบุคคล (2) เพื่อช่วยให้บุคลากรสามารถแก้ปัญหาในชีวิตจริง (3) เพื่อเตรียมบุคลากรสำหรับการทำงานในปัจจุบันและอนาคต (4) เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุผลที่พึงประสงค์และปรับตัวเพื่อเปลี่ยนแปลง และ (5) เพื่อสร้างโอกาสในการตรวจสอบประเด็นชุมชน และสังคม ในการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงที่ดีและเป็นพลเมืองของสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์

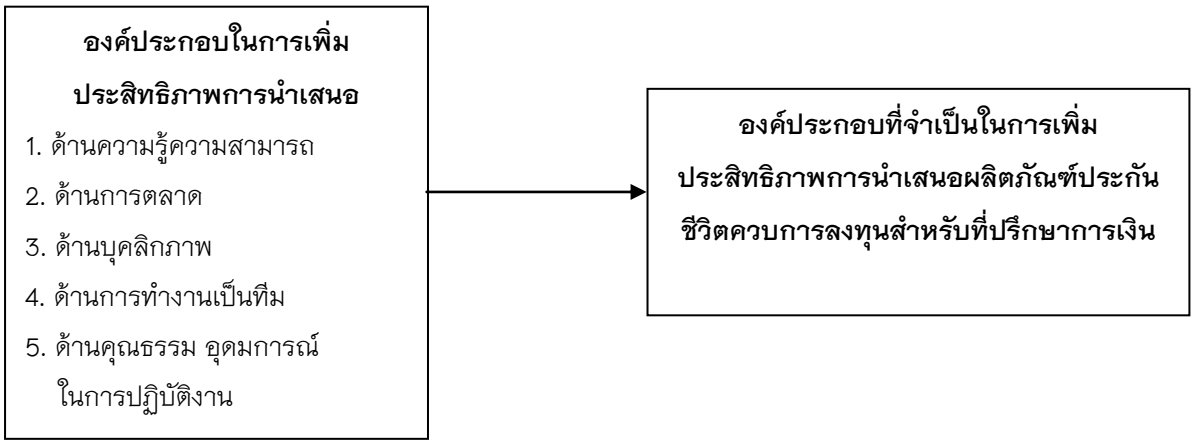
จิตติมา อัครธิติพงศ์ (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรองค์กร

Certo (2000) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ (1) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม (2) ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ (3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริหาร การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม องค์ประกอบที่จำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์

จากการวิจัยของ จิณณวัตร เตชะพันธ์ (2556), ณัฏฐ์ภูอิสร์ ศรีเพชร (2558), คชบท พัชรโศภิษฐ์ และสุธรรม พงศ์สำราญ (2561), ปิยะดา วีระวัฒนาพงษ์ (2562) และ Baek (2019) ผู้วิจัยสรุปเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ มีดังนี้ (1) ด้านความรู้ความสามารถ (2) ด้านการตลาด (3) ด้านบุคลิกภาพ (4) ด้านการทำงานเป็นทีม และ (5) ด้านคุณธรรม อุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยนำองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านมาสร้างเป็นกอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อใช้ในการสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน ต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดโดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีการแบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 3 ขั้น ตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลและศึกษาองค์ประกอบในการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน นำผลที่ได้จากการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยมาสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ ได้ตัวแปรการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงินจำนวน 60 ตัวแปร (60 ข้อคำถาม) ตรวจสอบคุณภาพหาค่าความสอดคล้อง (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และหาค่าความเที่ยงตรง (Try Out) โดยการนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายจำนวน 30 ชุด ดำเนินการเก็บ

ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 10 เท่า ของตัวแปร ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 คน ที่ปฏิบัติงานเป็นที่ปรึกษาทางด้านการเงิน ใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis--EFA) เพื่อจัดกลุ่มองค์ประกอบที่จำเป็น ในการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน ผลการวิเคราะห์สรุปได้ 5 องค์ประกอบหลัก และ 17 องค์ประกอบย่อย

ขั้นตอนที่ 2 สร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางการเงิน มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. นำองค์ประกอบย่อย ๆ ขององค์ประกอบหลักที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 มากำหนดเป็นเนื้อหาของชุดฝึกอบรม ผู้วิจัยสร้างโครงร่างชุดฝึกอบรมโดยแบ่งส่วนประกอบของโครงร่างของชุดฝึกอบรม เป็น 5 หน่วยการเรียนรู้ ซึ่งกำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของชุดฝึกอบรม

2. ประเมินตรวจสอบโปรแกรมฝึกอบรม พิจารณาความสอดคล้องและความเหมาะสมของชุดโครงร่างชุดฝึกอบรม ก่อนนำไปใช้ด้วยวิธีการสนทนากลุ่มจากผู้เชี่ยวชาญ ด้านวิชาการ ด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านสายวิชาชีพ จำนวน 9 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินประกอบด้วย (1) แบบประเมินความสอดคล้องขององค์ประกอบ และ (2) แบบประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบชุดฝึกอบรม

3. การพัฒนาโปรแกรมชุดฝึกอบรม เป็นขั้นตอนที่นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 9 ท่าน มาปรับปรุงโครงร่างชุดฝึกอบรม ให้มีความถูกต้องและเหมาะสมกับการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน โดยนำชุดฝึกอบรมที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วในขั้นตอนที่ 2 ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการเป็นที่ปรึกษาทางด้านการเงินจำนวน 30 คน ใช้เวลาในการอบรมทั้งสิ้น 3 วัน (21 ชั่วโมง) ประกอบด้วยการบรรยาย อภิปราย ฝึกปฏิบัติ และกิจกรรมกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมคือ (1)ชุดฝึกอบรม (2)เอกสารประกอบการอบรม (3)แบบประเมินความพึงพอใจ (4) แบบทดสอบวัดความรู้ก่อนและหลังเข้ารับการอบรม

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาองค์ประกอบที่จำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน

การศึกษาองค์ประกอบเชิงสำรวจของการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงินโดยวิเคราะห์องค์ประกอบที่สำคัญ (Factor Analysis) สรุปเป็น 5 การศึกษาองค์ประกอบเชิงสำรวจของการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ความรู้ผลิตภัณฑ์ประกัน

ชีวิตควบการลงทุน องค์ประกอบที่ 2 ทักษะการนำเสนอแบบมืออาชีพ องค์ประกอบที่ 3 จรรยาบรรณและแนวทางการเสนออย่างถูกต้องตามแนวทางปฏิบัติ องค์ประกอบที่ 4 ทักษะการทำงานร่วมกันสู่ความสำเร็จ และองค์ประกอบที่ 5 บุคลิกภาพ และเจตคติของการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน สามารถอธิบายความหมายของแต่ละด้านได้ ดังนี้ (1) ความรู้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน สมรรถนะด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน แบบผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน ขั้นตอนการนำเสนอ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ความคุ้มครอง ความเสี่ยงภัย ลักษณะความเสี่ยงของกองทุนรวม กลยุทธ์การลงทุนผ่านกองทุนรวมตามระดับความเสี่ยงของผู้เอาประกันภัย การแนะนำประกันชีวิตและการลงทุน เอกสารเงื่อนไขของบริษัทประกันภัย สิทธิของผู้เอาประกันภัย การบริการในการทบทวนพอร์ตการลงทุน ความเข้าใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณของตัวแทน/นายหน้าประกันชีวิต (2) ทักษะการนำเสนอแบบมืออาชีพ การเป็นที่ปรึกษาทางด้านการเงินจะต้องมีความสามารถทั้งในด้าน การวางแผนการขาย แสวงหาลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเก่าตลอดจนการพัฒนาทางด้านการขายให้ตนเองและทีมงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถเสนอขายสินค้าได้อย่างมีคุณภาพ ตรงกับความต้องการและเป้าหมายการเงินของลูกค้า อีกทั้งให้บริการหลังการขายอย่างสม่ำเสมอ และสร้างความประทับใจต่อลูกค้าตลอดไป (3) จรรยาบรรณและแนวทางการเสนออย่างถูกต้องตามแนวทางปฏิบัติ ที่ปรึกษาทางด้านการเงินจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีคุณธรรมประจำใจดังที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณของการประกันชีวิตซึ่งบทบาทและหน้าที่หลักของที่ปรึกษาทางด้านการเงินต้องอาศัยคุณธรรมประจำใจเพราะต้องเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ในด้านเบี้ยประกัน การให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ การใช้กลวิธีหลอกลวงให้ตกลงทำประกันซึ่งกรมการประกันภัยได้กำหนดจรรยาบรรณและศีลธรรมของที่ปรึกษาทางด้านการเงินไว้ชัดเจน ทัศนคติทางบวกต่ออาชีพ (4) ทักษะการทำงานร่วมกันสู่ความสำเร็จ การปฏิบัติงานอาชีพที่ปรึกษาทางด้านการเงินเป็นอาชีพที่สามารถประสบความสำเร็จได้ด้วยตนเองแต่ในขณะเดียวกันถ้าต้องการเจริญก้าวหน้าในอาชีพก็ต้องสร้างทีมงานที่ เข้มแข็ง และมีคุณภาพเพื่อทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ ดังนั้นที่ปรึกษาทางด้านการเงินจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะทางด้านการทำงานเป็นทีม สามารถประยุกต์ใช้กับการสร้างทีมงานที่มีคุณภาพ เพื่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพต่อไป และ (5) บุคลิกภาพและเจตคติของการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน การเป็นที่ปรึกษาทางด้านการเงินจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก ต้องพบปะสังสรรค์และต้องเข้าสังคม นอกจากต้องมีความรู้ความสามารถในงานแล้วยังต้องมีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อสามารถสร้างความน่าเชื่อให้เกิดขึ้นกับลูกค้าและรักษาภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์การ

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน

ผู้วิจัยนำผลการวิจัยและผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานจากขั้นตอนที่ 1 มาใช้เป็นแนวทางในการร่างโครงร่างโปรแกรมฝึกอบรม ได้โครงร่างโปรแกรมฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 5 หน่วยฝึกอบรม ได้แก่

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 เรื่องความรู้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 เรื่องจรรยาบรรณ และแนวทางการเสนออย่างถูกต้องตามแนวทางปฏิบัติ หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่องทักษะการนำเสนอแบบมืออาชีพ หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เรื่องทักษะการทำงานร่วมกันสู่ความสำเร็จ และหน่วยการเรียนรู้ที่ 5 เรื่อง บุคลิกภาพ และเจตคติของการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ผลการตรวจสอบคุณภาพของโครงร่างโปรแกรมฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 ท่าน พบว่า โครงร่างโปรแกรมฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด และมีความสอดคล้องกันทุกองค์ประกอบของโครงร่างโปรแกรมฝึกอบรม

ตอนที่ 3 ผลประเมินโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน

ผลการทดลองใช้โปรแกรมฝึกอบรม จากผลการทดลองใช้โปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประสิทธิภาพของโปรแกรมฝึกอบรมสามารถสรุปผลการทดลองใช้โปรแกรมฝึกอบรม ได้ดังนี้ (1) ด้านผู้เรียน พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนด้านความรู้ หลังการทดลองใช้โปรแกรมฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (2) ด้านโปรแกรมฝึกอบรม ผลการประเมินความพึงพอใจของการใช้โปรแกรมฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.45 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (ไม่ต่ำกว่า 3.50)

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความต้องการจำเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนของที่ปรึกษาทางด้านการเงิน ผลการวิจัยพบว่า ที่ปรึกษาทางด้านการเงินมีความต้องการจำเป็น ดังนี้

ทักษะการนำเสนอแบบมืออาชีพที่แตกต่างของที่ปรึกษาทางด้านการเงิน โดยภาพรวมมีความต้องการจำเป็นอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านการวางนโยบายกำกับการทำงาน ให้รางวัล ให้คำชมเชย เมื่อที่ปรึกษาทางด้านการเงินทำงานได้ดี และสนับสนุนให้ที่ปรึกษาทางด้านการเงินได้เรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเอง พัฒนาอาชีพ และพัฒนาองค์การให้เจริญเติบโตแบบยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดของ Gilley, Eggland, and Maycunich (2002) ที่กล่าวไว้ว่า นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคคล กลุ่ม และองค์การให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องทำแบบค่อยเป็นค่อยไป อาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงประสิทธิผล คุณภาพสินค้า หรือบริการขององค์การโดยรวมให้มีสมรรถนะสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Subramaniam, Ramalu, Wei, and Rose (2011) ศึกษาเรื่อง “The effects of cultural intelligence on cross–cultural adjustment and

job performance amongst expatriates in Malaysia" ผลการศึกษาพบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนเป็นทักษะสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องใช้ในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยพบว่า ลูกค้ามีความต้องการที่หลากหลาย ตามช่วงวัย สถานภาพทางการเงิน และสถานภาพครอบครัวที่มีความแตกต่างกัน

การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน

ผู้วิจัยนำผลการวิจัยและผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน จากขั้นตอนที่ 1 มาใช้เป็นแนวทางในการร่างโปรแกรมฝึกอบรมได้โครงร่างโปรแกรมฝึกอบรมประกอบด้วย สภาพปัญหาความจำเป็น หลักการของโปรแกรมฝึกอบรมจุดมุ่งหมายของโปรแกรมฝึกอบรมหน่วยการอบรม ประกอบด้วย จุดประสงค์การเรียนรู้ เนื้อหาสาระ กิจกรรมและวิธีการอบรม สื่อประกอบการอบรมการวัดและประเมินผลพร้อมทั้งเอกสารประกอบโปรแกรมฝึกอบรม ได้แก่ คู่มือผู้สอน ซึ่งประกอบด้วย แผนการอบรม และเอกสารประกอบการอบรม ผลการตรวจสอบคุณภาพของโครงร่างโปรแกรมฝึกอบรม พิจารณาถึงความเหมาะสม และความสอดคล้องขององค์ประกอบต่าง ๆ ของโครงร่างโปรแกรมฝึกอบรม ผลการประเมิน โครงร่างโปรแกรมฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และมีความสอดคล้องกันทุกองค์ประกอบ สอดคล้องกับรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ Taba (1962) ที่ประกอบด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรเนื้อหาวิชา กระบวนการเรียนการสอน และการประเมินผล และรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ Tyler (1989) ที่กล่าวถึง การสร้าง และการพัฒนาหลักสูตรต้องประกอบด้วยการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร การเลือกประสบการณ์การเรียน การจัดประสบการณ์การเรียน และการประเมินผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตร นอกจากนี้ยังเป็นไปตามรูปแบบหลักสูตรที่ประกอบด้วยหลักการ โครงสร้างองค์ประกอบของหลักสูตร วัตถุประสงค์ เนื้อหา ประสบการณ์การเรียน และการประเมินผล เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบของหลักสูตรโปรแกรมฝึกอบรม และจากผลการประเมิน โครงร่างโปรแกรมฝึกอบรมมีความเหมาะสมและสอดคล้องกันทุกประเด็น แสดงให้เห็นว่า โครงร่างโปรแกรมฝึกอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสามารถนำไปทดลองได้อย่างมีคุณภาพ

เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบของหลักสูตร ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และศึกษาความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนของที่ปรึกษาทางด้านการเงิน มาเขียนเป็นสภาพปัญหา และความจำเป็นของโปรแกรมฝึกอบรม กำหนดหลักการของโปรแกรมฝึกอบรมที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความจำเป็นของโปรแกรมฝึกอบรม จุดมุ่งหมายของโปรแกรมฝึกอบรมเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายอยู่ในระดับมาก และมีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความจำเป็นของโปรแกรมฝึกอบรม เนื่องมาจากผู้วิจัย ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนของที่ปรึกษาทางด้านการเงินก่อนสร้างโปรแกรมฝึกอบรม และออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมโดยคำนึงถึง

ความต้องการ และความจำเป็นของผู้เข้ารับการอบรมออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้ เกณฑ์ความรู้ความสามารถ และมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง สอดคล้องกับ ธำรง บัวศรี (2542) ที่กล่าวว่า การออกแบบหลักสูตรใช้เกณฑ์ความสามารถ โดยผ่านกระบวนการ ศึกษาสภาพปัญหาความต้องการของสังคม และสิ่งแวดล้อม และความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม

การทดลองและประเมินโปรแกรมฝึกอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนของที่ปรึกษาทางด้านการเงิน ผลการทดลองใช้โปรแกรมฝึกอบรม อภิปรายดังต่อไปนี้

1. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความรู้ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนทั้งด้านความรู้ การทดลองใช้โปรแกรมฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า โปรแกรมฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นส่งผลต่อความรู้ของการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนของที่ปรึกษาทางด้านการเงิน ทั้งนี้เป็นผลมาจาก (1) องค์ประกอบของโปรแกรมฝึกอบรม (2) การใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ และ (3) การสรุปผลการอภิปรายทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจได้ตรงประเด็นมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ที่ Knowles (1980) กล่าวถึงวิธีการเลือกการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ คือ เทคนิคที่รวมการวางแผน และการวินิจฉัยด้วยตนเอง วัตถุประสงค์การเรียนรู้ การมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน และความสำเร็จที่เกิดจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรม รวมถึงการผสมผสานลักษณะการเรียนรู้จากประสบการณ์ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนของที่ปรึกษาทางด้านการเงิน ด้านความรู้หลังการทดลองใช้โปรแกรมฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการทดลองใช้โปรแกรมฝึกอบรม เป็นผลมาจากองค์ประกอบของโปรแกรมฝึกอบรม การจัดกิจกรรม และวิธีการฝึกอบรมโดยใช้การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ผสมผสานกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติ และผู้วิจัยได้จัดเตรียมเอกสาร ประกอบการอบรมให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ศึกษาถึงสาระสำคัญของเนื้อหาในแต่ละหน่วยการอบรม เมื่อจบการอบรมในแต่ละหน่วยการอบรมได้มีการทดสอบความรู้ในเนื้อหาวิชาที่เรียน จึงเป็นการส่งเสริมความพร้อมในเนื้อหาด้านความรู้ นอกจากนี้ผู้เข้ารับการอบรม ได้มีการสรุปความรู้ที่ได้รับในแต่ละหน่วยการอบรม และวางแผนพัฒนาความรู้ กำหนด สัญญาการเรียนรู้จากแบบบันทึกประสบการณ์การเรียนรู้จากแฟ้มสะสมประสบการณ์ ด้านความสามารถหลังการทดลองใช้โปรแกรมฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการทดลองใช้โปรแกรมฝึกอบรม เป็นผลมาจากหลักสูตรของโปรแกรมฝึกอบรม การจัดกิจกรรม และวิธีการฝึกอบรม โดยใช้การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ผสมผสานกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติ และผลจากการฝึกฝนในการคิดวิเคราะห์แยกแยะในประเด็นกรณีศึกษาที่วิทยากรนำเสนอ และสรุปประเด็นรวมทั้งให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในกลุ่มย่อยเกี่ยวกับสถานการณ์ กรณีศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการเรียนรู้ในระยะเวลาการฝึกอบรมทั้ง 3 วัน พบว่า พื้นฐานความรู้ประสบการณ์ในการทำงานความเชี่ยวชาญในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แตกต่างกันอาจมีผลต่อความรู้ ความเข้าใจในแต่ละบุคคลไม่

เท่ากัน อีกทั้งความสามารถในการจดจำของแต่ละบุคคลต่อวิธีการเรียนที่แตกต่างกัน ย่อมให้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน การจัดกิจกรรมที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้โดยจัดห้องประชุม เช่น จัดเป็นรูปแบบตัวยู เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้คลายความตึงเครียด ได้มองเห็นเพื่อน ๆ ที่มาเข้ารับการอบรมกันทุกคน เป็นการแสดงไมตรี ยิ้มแย้ม สร้างปฏิสัมพันธ์อันดีต่อกันที่ส่งผลต่อการนำเข้าสู่บทเรียน และการกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมแสดงความคิดเห็น ร่วมเสวนาในประเด็นที่ร่วมกันถกแถลงให้ได้ข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการอบรม สอดคล้องกับ Billington (1996) ที่แนะนำว่า คุณลักษณะของการจัดการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ที่มีประสิทธิภาพ คือ ผู้ใหญ่จะเปิดใจในการเรียนรู้ล้ามีความรู้สึกยอมรับนับถือ และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ สนับสนุนให้เกิดการสะสมประสบการณ์ สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง การจัดโปรแกรม ฝึกอบรมเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมอย่างท้าทายความสามารถ ใช้วิธีการเรียนรู้และอบรมให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์จากการเสวนา (dialoque) และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน เนื้อหาสาระที่เรียนรู้จะต้องประยุกต์แนวคิดทฤษฎีไปใช้กับสภาพความเป็นจริงได้

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของการใช้โปรแกรมฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรม พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ คือ เนื้อหาวิชาที่เข้าอบรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีความพึงพอใจมากที่สุด แสดงว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจในการเรียนรู้ จากโปรแกรมฝึกอบรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เป็นผลมาจากรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ผสมผสานกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ส่งผลต่อการตอบสนองความต้องการที่จะเรียนรู้ที่ผู้ใหญ่คาดหวังในสิ่งที่เรียนรู้และนำมาใช้ ประโยชน์จากการสะสมประสบการณ์เพื่อแก้ปัญหา และประยุกต์ใช้ในชีวิตการทำงาน โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมแบบเสวนาระหว่างผู้เข้ารับการอบรมกับวิทยากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในประเด็นองค์ความรู้ และสถานการณ์จำลองที่เกิดจากประสบการณ์ ในการทำงาน ทำให้ผู้เรียนมีมุมมองความคิดในการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนของที่ปรึกษาทางด้านการเงินที่กว้างขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจของการทดลองใช้โปรแกรมฝึกอบรม ในประเด็นเนื้อหาวิชาที่เข้าอบรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45

2.1 ระดับความพึงพอใจของการใช้โปรแกรมฝึกอบรมรายข้อด้านเนื้อหาวิชา พบว่า ผู้รับการอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ลำดับรองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ข้อกำหนดเนื้อหามีความยากง่ายเหมาะสม และมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้เข้าอบรม ลำดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ตรงกับความต้องการของผู้เข้าอบรม อาจเนื่องจากการรวบรวม เนื้อหาที่ได้จากการการศึกษาความต้องการจำเป็นในขั้นตอนที่ 1 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน และสังเคราะห์เนื้อหา สรุปสร้างเป็นกรอบเนื้อหาของการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน และได้ศึกษาทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน จัดทำเป็นเอกสารประกอบการเรียนการอบรม แจกให้ผู้

เข้ารับการอบรม สำหรับทบทวนด้วยตนเองสอดคล้องกับ Taba (1962) ที่กล่าวว่า การคัดเลือกเนื้อหาสาระจะต้องสอดคล้องกับจุดประสงค์ ความสามารถของผู้เรียน เนื้อหาสาระยังต้องมีความเชื่อถือได้และสำคัญต่อการเรียนรู้

2.2 ระดับความพึงพอใจการใช้โปรแกรมฝึกอบรมรายข้อด้านกิจกรรมการเรียน การสอน พบว่า ผู้รับการอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ลำดับรองลงมา คือ เปิดโอกาส ให้ผู้เข้าอบรมได้แสดงออก ลำดับต่อมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เข้าอบรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ากิจกรรมการเรียนการสอนมีความหลากหลายกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมกระตือรือร้นในการร่วมกิจกรรมส่งเสริม ความร่วมมือในการเรียน เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้แสดงออก ผู้เข้าอบรมได้ลงมือปฏิบัติเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในกิจกรรม ส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เข้าอบรม โดยใช้หลักการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ ที่เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เข้ารับการอบรม และวิทยากร เนื่องจากผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานและในการเลือกกิจกรรมการเรียนที่หลากหลาย ได้แก่ การบรรยาย การอภิปรายถกแถลง ทั้งกลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่ เพื่อกระตุ้นความคิด การใช้เทคนิคเกม การเล่าเรื่องดี ๆ แบ่งปันประสบการณ์ในการทำงาน การใช้กรณีศึกษา การแสดงบทบาทสมมติ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติ การใช้แฟ้มประสบการณ์เพื่อพัฒนาทัศนคติ และเกมเพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรม เกิดแรงจูงใจ และมีความสุขในการเข้ารับการอบรม เพื่อสร้างประสบการณ์และกระตุ้นการเรียนรู้ในภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับ Tyler (1989) ที่แนะนำการเลือกประสบการณ์การเรียนเป็นการเลือกเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนโดยให้เลือกประสบการณ์ การเรียนที่ให้โอกาสผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติตามจุดมุ่งหมาย ประสบการณ์การเรียนควรเป็นที่พอใจของผู้เรียนและอยู่ในขอบข่ายความสามารถของผู้เรียนรวมทั้งการเลือกประสบการณ์ การเรียนที่สามารถนำไปสู่จุดมุ่งหมายหลาย ๆ อย่างได้

2.3 ระดับความพึงพอใจของการใช้โปรแกรมฝึกอบรมรายข้อด้านสื่อประกอบการอบรม พบว่า ผู้รับการอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สื่อประกอบการอบรมมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ของกิจกรรมมีความสอดคล้องกับกิจกรรม และมีความสอดคล้องกับเนื้อหาสาระกิจกรรม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในการใช้สื่อ อาจเนื่องจากผู้วิจัยจัดทำคู่มือโปรแกรมฝึกอบรมที่ประกอบด้วย สภาพปัญหาความจำเป็น จุดประสงค์การเรียนรู้ แผนการอบรมและเอกสารประกอบการอบรม จัดเก็บข้อมูลเนื้อหา และถ่ายทอดความรู้ผ่านทางการนำเสนอด้วย Power Point และจัดเตรียมกระดานไวท์บอร์ดสำหรับการอภิปรายกลุ่ม ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้จากการอบรมที่ครอบคลุม และมีความต่อเนื่อง สอดคล้องกับ Saylor, Alexander, and Lewis (1981) ที่แนะนำว่า การใช้หลักสูตรหลังจากที่ได้ตัดสินใจเลือกรูปแบบหลักสูตรแล้ว ก็จะเป็นขั้นตอนของการนำหลักสูตรไปใช้ โดยผู้สอนควรวางแผน และจัดทำ

แผนการสอนในรูปแบบต่าง ๆ ผู้สอนจะต้องเลือกวิธีการสอน และสื่อการเรียนการสอนที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามที่กำหนดไว้

2.4 ระดับความพึงพอใจของการใช้โปรแกรมฝึกอบรมรายข้อด้านการวัดผล ประเมินผล พบว่า ผู้รับการอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ การวัดผลก่อนเรียนมีความเหมาะสม รองลงมา คือ วิธีการวัดผลประเมินผล มีความหลากหลาย ลำดับต่อมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ วิธีการวัดผลประเมินผลมีความเหมาะสม และการวัดผลหลังเรียนมีความเหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การวัดผลระหว่างเรียนมีความเหมาะสม อาจเป็นเพราะผู้วิจัยให้ความสำคัญกับการประเมินและวัดผล ถ้าผลการประเมินและวัดผลออกมาดี ย่อมแสดงให้เห็นว่าโปรแกรมฝึกอบรมที่สร้างและพัฒนาขึ้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ประสบความสำเร็จ และมีความน่าเชื่อ นำไปต่อยอดองค์ความรู้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ พิสณุ ฟองศรี (2549) ที่กล่าวว่า การประเมินหลักสูตรเป็นการประเมินเพื่อปรับปรุง และ/หรือตัดสินคุณค่าของหลักสูตรว่าเป็นไป ตามวัตถุประสงค์ กระบวนการบริหารเป็นไปตามทิศทางต้องการหรือไม่ และ Saylor et al. (1981) ที่ให้ความเห็นว่า การประเมินหลักสูตร คือ การตัดสินคุณค่าของหลักสูตร ว่าจุดมุ่งหมายมีความน่าเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด การเลือกเนื้อหาและวิธีการเรียนการสอนเหมาะสมกับผู้เรียนที่ใช้หลักสูตรนั้นหรือไม่

2.5 ระดับความพึงพอใจของการใช้โปรแกรมฝึกอบรมรายข้อด้านอื่น ๆ พบว่า ผู้รับการอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เอกสารประกอบการฝึกอบรม ลำดับต่อมา คือ ใบงาน สถานการณ์ที่กำหนด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระยะเวลาในการฝึกอบรม อาจเป็นเพราะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ให้เกิดแรงจูงใจในการเรียน ให้เกียรติแก่ผู้เข้ารับการอบรม สร้างบรรยากาศความคุ้นเคยระหว่างผู้จัดการอบรม วิทยากร ผู้ช่วยวิจัย และผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งสอดคล้องกับ Roger (1951) ที่กล่าวว่า จะต้องพยายามจัดการและจัดหาทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนให้มากที่สุดและกว้างขวางที่สุดเท่าที่จะทำได้ และในการจัดสถานการณ์การศึกษาให้ผู้ใหญ่ที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดีนั้น จะต้องมีสภาพการข่มขู่ที่มีต่อผู้เรียนให้น้อยที่สุด และจะต้องมีการอำนวยความสะดวกและยอมรับความแตกต่างในความสามารถการรับรู้ของผู้เรียน และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2544) ที่แนะนำว่า สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ (learning environment) ต้องมีความสะดวกสบายเหมาะสม ตลอดจนได้รับความไว้วางใจและการให้เกียรติผู้เรียน (trust and respect)

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของการใช้โปรแกรมฝึกอบรม เพื่อพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงินอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.45 โดยสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (ไม่ต่ำกว่า 3.50) ผลการทดลอง แสดงให้เห็นว่าโปรแกรมฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนด้านความรู้และความสามารถเพิ่มมากขึ้น

จึงสรุปได้ว่า โปรแกรมฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนของที่ปรึกษาทางด้านการเงินได้

การประเมินโปรแกรมฝึกอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนของที่ปรึกษาทางด้านการเงิน อภิปรายดังต่อไปนี้

1. ผลการประเมินด้านเนื้อหาวิชา พบว่า ทุกด้านสูงกว่ากว่าเกณฑ์ที่กำหนด (ไม่ต่ำกว่า 3.50) ผลการประเมินโปรแกรมใช้ได้ดีมาก อาจเป็นเพราะว่าเนื้อหาที่ฝึกอบรมมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การจัดกิจกรรมมีความสอดคล้องและผู้เข้ารับการอบรมนำไปใช้ในการทำงานได้ ทำให้เกิดความเข้าใจในการเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Armstrong (1989) ที่กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการประเมินบริบทตามรูปแบบ CIPP ว่าต้องระบุกลุ่มประชากรเป้าหมาย และประเมินความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย วินิจฉัยปัญหาภายใต้การตัดสินใจในการตอบสนองต่อการประเมินความต้องการ โดยใช้ วิธีการวิเคราะห์เชิงระบบ การสำรวจ การสัมภาษณ์ และการทดสอบ แนวคิดทฤษฎีองค์ประกอบสำคัญของหลักสูตร และกระบวนการพัฒนาหลักสูตรของ Taba (1962) และ Tyler (1989) รวมทั้งรูปแบบกิจกรรมฝึกอบรมที่ใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ตามแนวคิดของ Knowles et al. (2011) ที่มุ่งเน้นการเรียนรู้โดยลงมือปฏิบัติ และวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการถ่ายทอดความรู้ และดำเนินกิจกรรมฝึกอบรมตามลำดับ เนื้อหาสาระ และกิจกรรมฝึกอบรมที่ออกแบบในลักษณะใบงานที่มอบหมาย ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมทำกิจกรรมกลุ่ม การลงมือปฏิบัติจริง การแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน การฝึกแก้ปัญหาร่วมกันจากกรณีศึกษา หรือสถานการณ์จำลองที่กำหนดให้โดยการนำความรู้และประสบการณ์ที่มีมาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา เพื่อฝึกปฏิบัติหลังจากได้เรียนรู้ภาคทฤษฎีจากวิทยากรแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับ Gordon (1993) กล่าวว่า การเรียนรู้จากการปฏิบัติ คือ กระบวนการที่คนที่มีทักษะ และประสบการณ์ระดับต่าง ๆ กันมารวมกลุ่มกันวิเคราะห์ปัญหาในการทำงาน แล้ววางแผนในการแก้ปัญหา จากนั้นจะมีการพบปะกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในการแก้ปัญหา

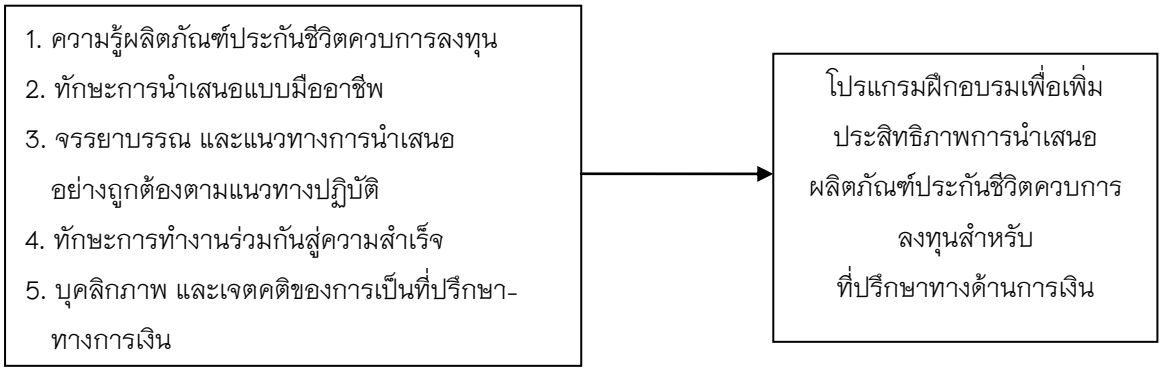
2. ผลการประเมินด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ภาพรวมพบว่า สูงกว่ากว่าเกณฑ์ที่กำหนด (ไม่ต่ำกว่า 3.50) ผลการประเมินโปรแกรมใช้ได้ดีมาก อาจเนื่องจากที่ปรึกษาทางด้านการเงินได้เห็นความสำคัญและให้ข้อมูลความต้องการจำเป็นที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนของที่ปรึกษาทางด้านการเงิน และมีการศึกษาคุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมทำการออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมได้เหมาะสมมีความสอดคล้อง นับตั้งแต่การกำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้ เนื้อหาการอบรมที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง การออกแบบการจัดกิจกรรม และวิธีการอบรมโดยเน้นรูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ และการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ให้ความสำคัญกับการอภิปราย กรณีศึกษาบทบาทสมมติ และการเล่าเรื่องดี ๆ จากประสบการณ์การทำงาน เป็นการออกแบบกิจกรรม การอบรมที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้รวมถึงวิธีการวัดและประเมินผล มีการออกแบบช่วยกระตุ้นให้ผู้เข้า

รับการอบรมต้องทบทวนและวางแผนในการพัฒนาตนเอง สอดคล้องกับ Armstrong (1989) ที่กล่าวถึงการประเมินปัจจัยว่า เป็นการตรวจสอบความพร้อมด้านทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน และวางแผนเพื่อกำหนดทางเลือก และออกแบบวิธีการปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อให้ บรรลุผล และแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (andragogy theory) ของ Knowles, Holton, and Swanson (2011) ที่กล่าวถึงผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ในสิ่งที่จำเป็นต่อบทบาทและสถานภาพทางสังคมของตน ซึ่งนำมาใช้ในการสร้างเนื้อหาโปรแกรมฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการในการเรียนรู้ ในสิ่งที่จำเป็นสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน ซึ่งเป็นผู้เรียนผู้ใหญ่ มีบทบาทสำคัญในการทำงานที่ปรึกษาทางด้านการเงิน เนื้อหาหรือความรู้ ที่ได้รับต้องสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ทันที และการที่ผู้ใหญ่ต้องการทราบว่าทำไมต้องเรียน เรียนอะไรบ้าง และมีวิธีเรียนอย่างไร สามารถนำตนเองในการเรียนรู้ได้โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่มาใช้ในการแก้ปัญหาและเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เห็นคุณค่าของเวลาที่ใช้ในการเรียนรู้ยึดปัญหาเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้เห็นคุณค่าหรือประโยชน์ที่ตนได้รับจากการเรียนรู้นำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมฝึกอบรม การใช้สื่อประกอบการฝึกอบรม การวัดและประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรม นอกจากการบรรยาย และการอภิปรายกลุ่มแล้ว ยังมีการเลือกกิจกรรมที่หลากหลายมาใช้ในการฝึกอบรม เช่น กิจกรรมที่จะช่วยกระตุ้นความคิดจากการวิเคราะห์ การศึกษา หรือสถานการณ์จำลองที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม รวมทั้งการละลายพฤติกรรม เทคนิคการผ่อนคลายความเมื่อยล้า ลดความเบื่อหน่าย รวมทั้งกิจกรรมนันทนาการ โดยวิทยากรนำมาใช้ปรับเปลี่ยนในการฝึกอบรม และสามารถยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนกิจกรรมได้ตามความเหมาะสมกับสถานการณ์

3. ผลการประเมินด้านสื่อประกอบการอบรม พบว่า ภาพรวมสูงกว่ากว่าเกณฑ์ที่กำหนด (ไม่ต่ำกว่า 3.50) ผลการประเมินโปรแกรมใช้ได้ดีมาก อาจเป็นเพราะที่ปรึกษาทางด้านการเงินให้บริการต้องการจำเป็นได้ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ สังเคราะห์ในรายละเอียดของการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน เพื่อนำมากำหนดเป็นจุดมุ่งหมายของโปรแกรมฝึกอบรม โดยต้องมีสื่อที่ดีเพื่อความเข้าใจเนื้อได้ง่ายขึ้นผ่านตามวัตถุประสงค์ของโปรแกรมฝึกอบรม สอดคล้องกับ ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) ที่กล่าวถึงเทคนิคการจัดทำ หลักสูตรว่า ผู้จัดทำหลักสูตรต้องคำนึงถึงเนื้อหาสาระและวัตถุประสงค์ของหลักสูตรเป็นสำคัญ ไม่ควรให้วิทยากรมากำหนด แต่ผู้จัดทำหลักสูตรจะต้องพูดคุยให้วิทยากรเข้าใจในเนื้อหาสาระและวัตถุประสงค์ เนื่องจากหลักสูตรมาจากโจทย์ความต้องการฝึกอบรม สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อการดำเนินการอบรมให้บรรลุได้ตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ทำให้ผลการประเมินส่งผลต่อการพิจารณาถึงประสิทธิภาพของหลักสูตร เพื่อปรับปรุง และจัดทำเป็นหลักสูตรฉบับสมบูรณ์

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการวิจัยทำให้เกิดโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน โดยในโปรแกรมจะประกอบไปด้วย (1) ความรู้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน (2) ทักษะการนำเสนอแบบมืออาชีพ (3) จรรยาบรรณ และแนวทางการนำเสนออย่างถูกต้องตามแนวทางปฏิบัติ (4) ทักษะการทำงานร่วมกันสู่ความสำเร็จ และ (5) บุคลิกภาพ และเจตคติของการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน อธิบายเป็นแผนภาพได้ ดังนี้



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

สรุปผล

จากการวิจัยเพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน และการสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนของที่ปรึกษาทางด้านการเงิน ผู้วิจัยพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในองค์การให้มีประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนตามที่องค์การต้องการได้นั้น ผู้บริหารขององค์การจะต้องมีการวางแผนการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในองค์การให้ชัดเจน มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือต่างๆ มาสนับสนุนในด้านการจัดการความรู้ในองค์การ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้ รวมถึงมีระบบการให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์การในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดในระดับนโยบายองค์กร ให้มีเรียนรู้ตั้งแต่เริ่มต้นเข้ามาทำงานเพื่อสร้างพื้นฐานองค์ความรู้ให้ถูกต้องชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้น และ ครอบคลุมไปถึงการสร้างทัศนคติที่ดี ที่จะนำไปสู่ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

2. ควรกำหนดให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ปรึกษาทางด้านการเงินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการนำเสนออย่างแท้จริง

3. ควรกำหนดให้มีการประเมินและทบทวนความรู้ ข้อปฏิบัติ เป็นประจำเพื่อลดความผิดพลาดในการนำเสนอที่อาจไม่ตรงตามหลักปฏิบัติข้อกำหนดของหน่วยงานที่กำกับดูแล

ข้อแนะนำในการนำชุดฝึกอบรมไปใช้

1. ก่อนนำโปรแกรมฝึกอบรมไปใช้ ควรมีการศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ของโปรแกรมฝึกอบรมในด้านจุดประสงค์การเรียนรู้ ขอบเขตเนื้อหาวิชา กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อประกอบการสอน รวมทั้งการวัดและการประเมินผลให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรม และบริบท เพื่อจะได้เข้าใจ และเห็นภาพรวมของโปรแกรมฝึกอบรมอย่างชัดเจนอันจะ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมต่อไป

2. โปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนของที่ปรึกษาทางด้านการเงิน เป็นโปรแกรมฝึกอบรมที่สร้างขึ้น โดยยึดหลักแนวคิดการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ ผู้จัดอบรมจะต้องคำนึงถึงความต้องการนำไปใช้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต้องประสานกับวิทยากรให้จัดกิจกรรมที่สามารถดึงความรู้แฝง (tacit knowledge) มาแบ่งปันให้กับผู้เข้ารับการอบรม

3. ควรศึกษาสถานการณ์ การเงิน เศรษฐกิจ ณ ปัจจุบัน เพื่อนำมาประยุกต์และยกตัวอย่างกรณีศึกษา ให้เห็นภาพชัดเจน โดยเชื่อมโยงกับองค์ความรู้จากการวิจัยได้ถูกต้อง

ข้อแนะนำในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัย และพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรม โดยใช้สื่อการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์

2. ควรศึกษาวิจัย และพัฒนาเครื่องมือ กิจกรรมที่มีผลต่อการเรียนรู้ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอ

3. ควรศึกษาวิจัย และพัฒนา ด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ในสภาพปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

คชบท พัชรโศภิษฐ์ และสุธรรม พงศ์สำราญ. (2561). ปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด. *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย,* 13(44), 35–45.

จิณณวัตร เตชะพันธ์. (2557). *แนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา: ตัวแทนประกันชีวิตบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

จิตติมา อัครธิติพงศ์. (2556). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency Development)*. พระนครศรีอยุธยา: คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก Competency กันเถอะ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เอชอาร์เซ็นเตอร์.

ณัฏฐ์ภูอิสร์ ศรีเพชร. (2557). แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้า ในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี,* 3(2), 86–96.

ธำรง บัวศรี. (2542). *ทฤษฎีหลักสูตร: การออกแบบและพัฒนา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

ปิยะดา วีระวัฒนาพงษ์. (2562). *รูปแบบการพัฒนากลยุทธ์การตลาดบริการเพื่อการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตในภาคเหนือตอนล่างของประเทศไทย.* ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.

พิสณุ ฟองศรี. (2549). *การประเมินทางการศึกษา: แนวคิดสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: พร็อพเพอตี้พริ้น.

วารุณี สุวรรณาพิสิทธิ์. (2543). *การสื่อสารระหว่างบุคคลในการสนับสนุนให้เกิดการทำประกันชีวิต*. ปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2544). *จิตวิทยาเพื่อการฝึกกอบรมผู้ใหญ่*. กรุงเทพมหานคร:ธีระป้อมวรรณกรรม.

Armstrong, D. G. (1989). *Developing and documenting the curriculum*. Boston: Allyn and Bacon.

Baek, H. Y., Kim, D., & Oh, J. (2019). Financial attitude, knowledge, investment behaviour and satisfaction among the clients of comprehensive financial planning services. *Financial Planning Research Journal,* 5(1), 11–28.

Billington, D. D. (1996). *Seven characteristics of highly effective adult learning programs*. Retrieved September 20, 2007, from http://www.newhorizons.org/lifelong/workplace/billington.htm

Certo, C. S. (2000). *Modern management*. New Jersey: Prentice Hall.

Gilley, J. W., Eggland, S. A., & Maycunich, A. (2002). *Principles of human resource development* (2nd ed.). Reading, MA: Perseus.

Gordon, S. E. (1993). We do: Therefore, we leam. *Training & Developmen*t, 47(10), 47–52.

Knowles, M. S. (1980). *The modern practice of adult education: From pedagogy–' to andragogy*

(Rev. and Updated). Chicago: Follett.

Knowles, M. S., Holton, E. F., III., & Swanson, A. R. (2011). *The adult learner: The definitive classic in adult education and human resource development* (7th ed.). Amsterdam, the Netherland: Elsevier.

Merriam, S. & Caffarella, R. (1999). *Learning in adulthood: A comprehensive guide* (2nd ed). San Francisco: Jossey Bass.

Roger, C. (1951). *Client–centered therapy*. Boston: Houston–Miffier.

Saylor, J. G., Alexander, W. M., & Lewis, A. J. (1981). *Curriculum planning for better teaching and learning*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

Subramaniam, A., Ramalu, I., Wei, C. C., & Rose, R. C. (2011). The effects of cultural intelligence on cross–cultural adjustment and job performance amongst expatriates in Malaysia. *International Journal of Business and Social Science,* 2(9), 59–71.

Taba, H. (1962). *Curriculum development: Theory and practice*. New York: Harcourt, Brace & World.

Tyler, R. (1989). *Basic principles of curriculum and instruction*. Chicago: University of Chicago Press.