

การพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหาร ธุรกิจประกันชีวิต

Developing Inspiration Speaking Competences for Life Insurance Business Executives

¹จตุพล ชมภูนิช, ²ตระกุล จิตวัฒนากร และ ³นพรัตน์ น้อยเจริญ

¹Jatupone Chompoonich, ²Trakul Chitwattanakorn, and ³Nopparat Noyjarean

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

Faculty of Liberal Art, North Bangkok University, Thailand

E-mail: ¹jatupone.chom@nortbkk.ac.th, ²trakul.ch@northbkk.ac.th, ³nopparat.no@northbkk.ac.th

Received February 6, 2024; Revised June 23, 2024; Accepted June 29, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะ และความต้องการจำเป็นในการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต 2) ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี การศึกษาครั้งนี้ศึกษาในบริษัทประกันชีวิตชั้นนำ 5 บริษัท เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง เพื่อหาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต คือผู้บริหารระดับต่าง ๆ จำนวน 19 คน ใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากตำแหน่งผู้จัดการภาค จำนวน 384 คน จากนั้นนำผลความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะที่ได้ไปสร้างเครื่องมือการพัฒนาการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต โดยมีผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 12 คน จากการคัดเลือกแบบเจาะจง พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม สถิติและวิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จัดลำดับความสำคัญด้วยดัชนี (PNI_{modified}) ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ขาดทักษะด้านการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ด้านทักษะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ (PNI_{modified} = 0.168) รองลงมา คือ ด้านความรู้การพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ (PNI_{modified} = 0.164) และด้านเจตคติการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ (PNI_{modified} = 0.156) ตามลำดับ 2) ผลการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้าง

แรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต โดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมผสมการชี้แนะ พบว่า มีความเหมาะสม ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: การพัฒนาสมรรถนะ; การพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ; ผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต

Abstract

This article aimed to study aimed to study 1) study the competencies and needs of inspiration speaking among life insurance business executives, 2) study the development of inspiration speaking competencies of life insurance business executives, by using a mixed method. This study examined five life insurance companies, the research tools included semi-structured in-depth interviews to determine the competencies of inspiration speaking, consisting of 19 executives. Using a purposive sampling and collect data from questionnaires of 384 sector managers, then creating the tool to develop inspiration speaking competencies inspected by 12 experts from purposive sampling using focused group. Statistics and methods used to analyze the data include percentage, mean, standard deviation, Priority Needs Index ($PNI_{modified}$). The research results showed that: 1) A qualitative study conducted through semi-structured interviews found that most executives lacked of inspiration speaking skills and quantitative studies found the inspiration speaking competency of skills ($PNI_{modified} = 0.168$), knowledge ($PNI_{modified} = 0.164$) and attitudes ($PNI_{modified} = 0.156$), respectively. 2) The results of developing inspiration speaking competencies the executives using mixed training courses and guidance were found to be most appropriate.

Keywords: Competency Development; Motivational Speaking; Life Insurance Business Executives

บทนำ

ธุรกิจประกันชีวิต เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญและมีผลกระทบโดยตรงต่อเศรษฐกิจและสังคม การบริหารงานในธุรกิจนี้จำเป็นต้องมีผู้นำที่มีสมรรถนะในการพูดที่ดี เนื่องจากการพูดมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและแรงบันดาลใจให้กับพนักงาน ทีมงานและลูกค้า การพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจเป็นหนึ่งในทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นแก่บุคคลในองค์กร (ชนาพร พิทยาบุรณ์, 2561) เป็นบุคคลที่สามารถสื่อสาร โน้มน้าว หรือสร้างแรงบันดาลใจ ให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกคล้อยตาม หรือปฏิบัติตามในสถานการณ์ต่าง ๆ (Deborah, 2014) ดังนั้น ผู้บริหารองค์การส่วนใหญ่มักใช้เวลาร้อยละ 70-90 ในแต่ละวันเกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น การสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือ การประชุม และ

การมอบหมายงาน บริษัทชั้นนำต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาผู้บริหารเป็นอย่างมาก (Impression, 2019)

การพูดที่ดีช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความศรัทธาในองค์กร ผู้บริหารที่มีทักษะการพูดที่ดีสามารถสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารที่มีทักษะการพูดสามารถสื่อสารวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรได้อย่างชัดเจน ทำให้พนักงานเข้าใจและพร้อมที่จะปฏิบัติตาม ช่วยในการแก้ไขปัญหาและการเจรจาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล ลดความขัดแย้งและเพิ่มความร่วมมือในองค์กร อีกทั้งยังการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับภายนอกได้ และมีความต้องการพัฒนาศักยภาพในด้านการจูงใจ (เอี่ยมสิน สีสวรรณ์, 2563)

ดังนั้น เพื่อให้ผู้บริหารระดับองค์กรตัวแทนได้มีการพัฒนาศักยภาพในสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจที่สูงขึ้น จึงควรศึกษาถึงสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต ในกลุ่มของผู้บริหารบริษัทประกันของประเทศไทย รวมถึงความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและสมรรถนะของบุคลากรอื่น ๆ ในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาสมรรถนะและความต้องการจำเป็นในการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต
2. ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต ดังต่อไปนี้

ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ (Completeness assessment) (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558) ความต้องการจำเป็น (Needs) หมายถึง ช่องว่าง (Gap) หรือความแตกต่าง (Discrepancy) ระหว่างผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันกับผลลัพธ์ที่ต้องการโดยความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะบอกถึงสภาพปัญหาที่มีอยู่ปริมาณของความแตกต่างดังกล่าวจะได้รับการจัดเรียงความสำคัญก่อนหลังเพื่อเลือกความต้องการจำเป็นที่มีความสำคัญมากที่สุด มาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นนั้น จากนั้นจึงหาแนวทางในการจัดความต้องการจำเป็นนั้นให้หมดไป แนวคิดสมรรถนะ

(Competency) ของ David (1973) เรื่องของการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และ เจตคติ (Personal Characteristic of Attributes)

แนวคิดการสร้างเครื่องมือ เพื่อการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย โดยการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ เป็นแนวคิดสำคัญในงานด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสมรรถนะมีผลเชื่อมโยงกับการประเมินคุณภาพงาน องค์การต่าง ๆ เนื่องจากสมรรถนะ (competency) เป็นปัจจัยที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันแก่องค์การ โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคคลและนำไปสู่การพัฒนาองค์กรได้ McClelland (1973) ให้คำจำกัดความสมรรถนะ ไว้ว่าบุคลิกหรือลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ช่วยผลักดันให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานที่ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานของตนได้ เช่นเดียวกับ Boyatzis (1982) ได้กล่าวถึง สมรรถนะเป็นคุณลักษณะพื้นฐานของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) และจินตภาพส่วนตน (Self-Image) บทบาททางสังคม (Social Role) รวมถึงองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ที่บุคคลต้องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการหาสมรรถนะผู้บริหารบริษัทประกันชีวิต ด้านการสื่อสาร การพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ

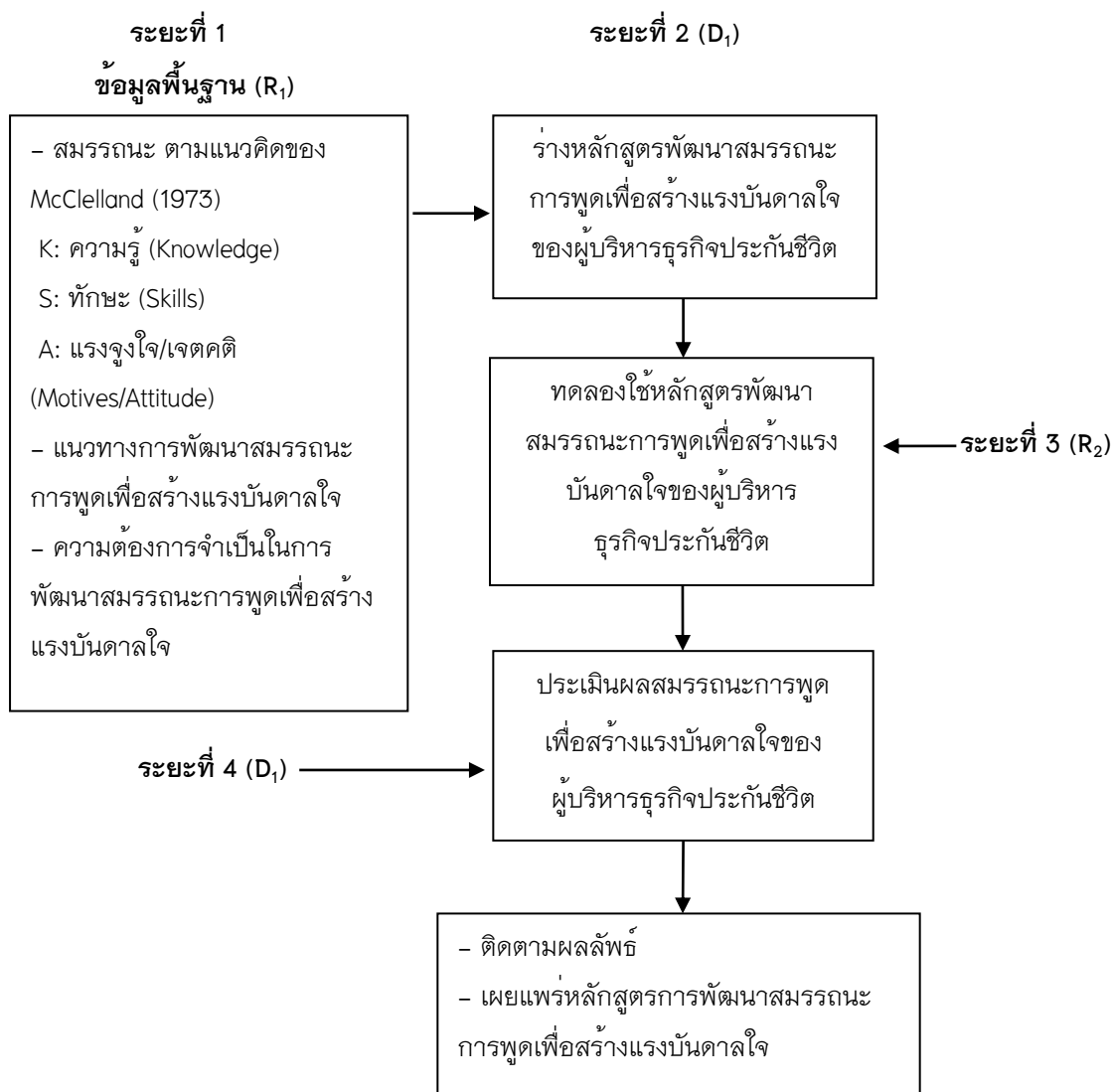
การพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ จัดเป็นการพูดในที่สาธารณะประเภทการพูดเพื่อชักจูงใจ ซึ่งเป็นการพูดเพื่อถ่ายทอดข้อเท็จจริง ความคิดเห็น และความรู้สึกของผู้พูดไปสู่ผู้ฟัง เพื่อชักนำให้ผู้ฟังเชื่อและปฏิบัติตามที่ผู้พูดต้องการ และจุดมุ่งหมายของการพูดประเภทนี้ คือการทำให้ผู้ฟังเห็นด้วยและเปลี่ยนความคิดหรือท่าที และยอมกระทำตามสิ่งที่ผู้พูดพูด (Buapian, 1994) โดยการพูดสร้างแรงบันดาลใจ จะเน้นที่การพูดเพื่อสร้างพลังในการขับเคลื่อนความคิดและการกระทำต่างๆ ที่พึงประสงค์ เป็นการสร้างพลังจากแรงจูงใจภายในจิตใจ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในเรื่องต่าง ๆ การพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ เป็นอีกหนึ่งบทบาทที่อยู่ในพื้นที่ของสื่อต่าง ๆ ทุกคนสามารถพบเจอ “นักพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ” ได้ทั้งจากการเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง คลิปปิโดโอ หรือแม้แต่การแชร์คำคมต่าง ๆ การเกิดขึ้นของไลฟ์โค้ช จึงถือเป็นปรากฏการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสื่อ และการสื่อสารในโลกยุคปัจจุบัน (ปณชัย อารีเพิ่มพร, 2560)

จากการทบทวนวรรณกรรม สะท้อนถึงแนวทางการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปสนับสนุนกรอบความคิด และการอภิปรายผลการวิจัยต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้

แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎี ดังภาพประกอบ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มเป้าหมาย

1. ผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีการสำคัญที่ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (Key informants) ถึงสมรรถนะและความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต จำนวน 5 บริษัทชั้นนำ ได้แก่ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด, บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) หรือ TLI,

บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต, เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต, และเมืองไทยประกันชีวิต – MTL จำนวน 19 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม เพื่อหาความต้องการของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย จำนวน 384 ชุด

3. กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ Focus Group หลังจากกร่างเครื่องมือพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต จำนวน 12 คน จากหลายภาคส่วน เช่น อาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีความชำนาญด้านวาทการ, ตัวแทนจากสมาคมประกันชีวิต (คปภ.) ฯลฯ เพื่อตรวจสอบและยืนยันร่างเครื่องมือการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต มีรายละเอียด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เชี่ยวชาญ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อร่างเครื่องมือการพัฒนาสมรรถนะสำหรับผู้บริหาร เพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต

ตอนที่ 3 แบบสำรวจความคิดเห็นด้านความเหมาะสมและความถูกต้อง ครอบคลุม และข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิต่อร่างเครื่องมือเพื่อพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ สร้างแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่มพิจารณาเครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารระดับผู้จัดการภาคเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ แก้ไข ปรับปรุงและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ แล้วนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล 1. เก็บรวบรวมข้อมูลได้จากการสนทนากลุ่ม โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญ 12 คน เข้าสนทนากลุ่มพิจารณาสมรรถนะ 2. เก็บข้อมูลโดยการจดบันทึกตามประเด็นหลักในการสนทนากลุ่ม และ 3. นำข้อมูลที่ได้ไปสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ในการสนทนากลุ่มพิจารณาสมรรถนะของผู้บริหารระดับผู้จัดการภาคเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในธุรกิจประกันชีวิต มาสรุปและปรับปรุง แก้ไขเครื่องมือการพัฒนาสมรรถนะ การพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล 1. ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม ซึ่งมีลักษณะเป็นความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ Content Analysis ของเครื่องมือการพัฒนาสมรรถนะสำหรับผู้บริหารเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในธุรกิจประกันชีวิต และ

2. ตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้อง ครอบคลุมของเครื่องมือการพัฒนสมรรถนะการพูด เพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต โดยใช้แบบสำรวจความคิดเห็น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

สมรรถนะและความต้องการจำเป็นในการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต ผู้บริหารส่วนใหญ่ขาดทักษะด้านการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ ยังไม่สามารถวิเคราะห์ผู้ฟังได้ ขาดการเตรียมความพร้อมก่อนการพูด กำหนดจุดมุ่งหมายในการพูดแต่ละครั้งไม่ชัดเจน ปัญหาการเลือกใช้ภาษา การใช้น้ำเสียง การแสดงออกทางสีหน้าและท่าทางในการพูด การปรากฏตัวต่อที่ประชุม ด้านบุคลิกภาพ โดยภาพรวมจะเห็นได้ว่าผู้บริหารของบริษัทธุรกิจประกันชีวิต ยังขาดทักษะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ

ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามสำรวจความต้องการจำเป็น ในการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละบริษัท ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 384 คน เป็นเพศชาย 175 คน และเป็นเพศหญิง 209 คน ผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิตส่วนใหญ่อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 139 คน รองลงมา คืออายุ 31 – 40 ปี จำนวน 117 คน ลำดับถัดมาคือ อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 90 คน ถัดมาคืออายุ 20 – 30 ปี จำนวน 26 คน และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน ตามลำดับ นอกจากนี้ด้านการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิตส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 240 คน รองลงมาคือ ปริญญาโท 105 คน รองลงมา คือต่ำกว่าปริญญาตรี 34 คน และปริญญาเอก 5 คน ขณะที่ประสบการณ์การเป็นผู้บริหารประกันชีวิต พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การบริหารงาน 11 – 20 ปี จำนวน 174 คน รองลงมา คือ 1 – 10 ปี จำนวน 133 คน รองลงมาคือ 21 – 30 ปี จำนวน 60 คน ถัดมาคือ 31 – 40 ปี จำนวน 11 คน และ 41 ปีขึ้นไปจำนวน 6 คน ด้านรายได้ของผู้บริหารธุรกิจพบว่า มากกว่า 100,000 บาท มีจำนวน 154 คน รองลงมาคือ 80,001 – 100,000 บาท จำนวน 70 คน รองลงมาคือ 40,001 – 60,000 บาท จำนวน 56 คน รองลงมาคือ 60,001 – 80,000 บาท จำนวน 50 คน รองลงมาคือ 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 47 คน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 7 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต ลักษณะของเครื่องมือเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ระบุความต้องการจำเป็น โดยใช้สูตร $PNI_{modified}$ และกำหนดให้ระดับที่ต้องการให้เป็นของแต่ละข้อรายการมีเท่ากับ 5 คะแนน มีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง 0.60-0.85 และมีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.98 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ปรากฏในตอนนี้แสดงค่าที่ระบุระดับความ

ต้องการจำเป็น ด้วยค่าดัชนี $PNI_{modified}$ ของสมรรถนะแต่ละด้าน โดยตั้งเกณฑ์การประเมินค่าดัชนีที่มีค่า 0.3 ขึ้นไป ถือเป็นความต้องการจำเป็น ส่วนการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นใช้การเรียงดัชนีจากมากไปหาน้อย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต

(N = 384)

สมรรถนะด้านการพูดเพื่อ สร้างแรงบันดาลใจ	สภาพความต้องการจำเป็น			สภาพที่เป็นจริง			$PNI_{modified}$	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล		
1. ด้านความรู้การพูดเพื่อ สร้างแรงบันดาลใจ	4.29	0.850	มาก	3.68	0.950	มาก	0.164	2
2. ด้านทักษะการพูดเพื่อ สร้างแรงบันดาลใจ	4.34	0.850	มาก	3.71	0.950	มาก	0.168	1
3. ด้านเจตคติการพูดเพื่อ สร้างแรงบันดาลใจ	4.39	0.810	มาก	3.80	0.920	มาก	0.156	3
รวม	4.34	0.840	มาก	3.73	0.940	มาก		

จากตาราง 1 พบว่า ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต ด้านทักษะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ ($PNI_{modified} = 0.168$) รองลงมา คือ ด้านความรู้การพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ ($PNI_{modified} = 0.164$) และด้านเจตคติการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ ($PNI_{modified} = 0.156$) ตามลำดับ

การพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต

ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต โดยใช้หลักสูตรฝึกอบรม โครงสร้างหลักสูตรมีองค์ประกอบดังนี้

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรม การพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต

องค์ประกอบหลักสูตร	รายละเอียดหลักสูตร
หลักการหลักสูตร	1. เป็นหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นบนความต้องการจำเป็นของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต ในการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ 2. เป็นหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการอบรมเป็นศูนย์กลาง เน้นการเรียนรู้จากวิทยากรและผู้มีประสบการณ์ ไปพร้อมกับการเรียนรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติจากกิจกรรมที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ
จุดมุ่งหมาย	1. เพื่อให้ผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิตมีความรู้ความเข้าใจ ด้านการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ 2. เพื่อให้ผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิตมีทักษะพื้นฐานการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจต่อการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ 3. เพื่อให้ผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิตมีเจตคติที่ดี และมีคุณลักษณะของนักพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ
เนื้อหาสาระ	1. บันได 10 ขั้น สู่พื้นฐานการพูด 2. 3 วิธีทลายกำแพงความคิด พิธีการพูด 3. เคล็ดลับการพูดสร้างแรงบันดาลใจ 4. กิจกรรมพัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติการที่ 1 การแนะนำตัวเอง 5. กิจกรรมพัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติการที่ 2 เล่าเรื่องประทับใจ 6. กิจกรรมพัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติการที่ 3 ฝึกคิดสร้างเรื่องแรงบันดาลใจ 7. กิจกรรมพัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติการที่ 4 ฝึกคิดสร้างเรื่องแรงบันดาลใจ ฝึกพูดสร้างแรงบันดาลใจ
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรม	2 วัน 14 ชั่วโมง (09.00–17.00 น.)
วิธีการฝึกอบรม	1. การให้ความรู้ภาคทฤษฎีด้วยการบรรยายจากวิทยากร 2. การสร้างบรรยากาศการฝึกอบรมให้เป็นกันเอง เน้นการร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆ 3. การฝึกปฏิบัติการพูด 4. การจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการพูด
สื่อ	1. เอกสารประกอบการบรรยายและ Power Point 2. เอกสารประกอบกิจกรรมพัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติการ 3. อุปกรณ์สำนักงาน เช่น กระดาษฟลิปชาร์ต ปากกาเคมี เป็นต้น
การวัดและประเมินผล	1. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ 2. แบบวัดเจตคติหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ 3. แบบประเมินทักษะเชิงปฏิบัติการหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ

ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบ โครงสร้างเนื้อหา แผนการจัดกิจกรรม เทคนิควิธีที่ใช้ในการพัฒนา ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมครั้งนี้ สอดคล้องกับ ความต้องการจำเป็นของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต 14 ชั่วโมง (ทฤษฎี 3 ชม.และปฏิบัติ 11 ชม.) ดัง ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 กิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต

กิจกรรมที่	เนื้อหา	ระยะเวลา		สมรรถนะ			เทคนิค วิธีการที่ใช้ ในการพัฒนา
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	K	S	A	
1	ความรู้พื้นฐานเรื่องการพูด เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ บันได 10 ขั้น สู่พื้นฐานการพูด	1.00 ชม.	1.00 ชม.	++++	+++	+++	1. ทดสอบ Pre-test 2. ฝึกอบรมด้วย วิธีการบรรยาย
2	การสร้างแรงบันดาลใจ ในการพูดด้วย 3 วิธีหลาย กำแพงความคิดพิชิตการพูด	1.00 ชม.	1.00 ชม.	+++	+++	+++	1. การฝึกอบรมด้วย วิธีการบรรยายและ อบรมเชิงปฏิบัติการ 2. วิธีการชี้แนะ
3	การสร้างแรงบันดาลใจด้วย วิธีการชี้แนะ เคล็ดลับการพูด สร้างแรงบันดาลใจ	1.00 ชม.	1.00 ชม.	+++	+++	++	การฝึกอบรมด้วย วิธีการบรรยายและ อบรมเชิงปฏิบัติการ
4	กิจกรรมที่ 4 ปฏิบัติการ WORKSHOP - พัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติการ ที่ 1 การแนะนำตัวเอง - พัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติการ ที่ 2 เล่าเรื่องประทับใจ - พัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติการ ที่ 3 ฝึกคิดสร้างเรื่องแรง บันดาลใจ	-	4.00 ชม.	++	+++	+++	1. การฝึกปฏิบัติจริง 2. ใช้วิธีการชี้แนะ
5	กิจกรรมที่ 5 ฝึกคิดสร้างเรื่อง แรงบันดาลใจ ฝึกพูดสร้างแรง บันดาลใจ โดยใช้วิธีช่วยในการ สร้างสัมพันธ์ภาพ ให้คำชี้แนะ การให้ความช่วยเหลือ และ ติดตามผลจน ประสบ ความสำเร็จ	-	4.00 ชม.	++	+++	+++	1. การปฏิบัติจริง 2. ใช้วิธีการระบบ ชี้แนะ 3. ทดสอบ Post-test
รวม		3.00 ชม.	11.00 ชม.				

หมายเหตุ : การให้ความสำคัญ ++++ แทน มากที่สุด, +++ แทนมาก ++ แทน ปานกลาง, + แทน น้อย

สรุปข้อคิดเห็นการยืนยันเครื่องมือ ขั้นตอนการทบทวนแนวทางความเป็นไปได้ในการพัฒนาพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต จากผู้เชี่ยวชาญ 12 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ดังต่อไปนี้

ด้านที่ 1 โครงสร้างหลักสูตร มีค่าเฉลี่ย 4.47 โดยแยกเป็นความถูกต้องตามหลักวิชาการ 4.41 ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประโยชน์ 4.45 ความเหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์ 4.45 และความเป็นประโยชน์ 4.45

ด้านที่ 2 หลักการของหลักสูตร มีค่าเฉลี่ย 4.5 โดยแยกเป็นความถูกต้องตามหลักวิชาการ 4.41 ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประโยชน์ 4.58 ความเหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์ 4.5 และความเป็นประโยชน์ 4.5

ด้านที่ 3 จุดมุ่งหมายของหลักสูตร มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.45 โดยแยกเป็นความถูกต้องตามหลักวิชาการ 4.41 ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประโยชน์ 4.58 ความเหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์ 4.33 และ ความเป็นประโยชน์ 4.5

ด้านที่ 4 เนื้อหาสาระของการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 4.33 โดยแยกเป็นความถูกต้องตามหลักวิชาการ 4.41 ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประโยชน์ 4.33 ความเหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์ 4.16 และ ความเป็นประโยชน์ 4.41

ด้านที่ 5 จำนวนชั่วโมงฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 4.52 โดยแยกเป็นความถูกต้องตามหลักวิชาการ 4.5 ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประโยชน์ 4.58 ความเหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์ 4.5 และ ความเป็นประโยชน์ 4.5

ด้านที่ 6 วิธีการดำเนินการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 4.47 โดยแยกเป็นความถูกต้องตามหลักวิชาการ 4.41 ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประโยชน์ 4.5 ความเหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์ 4.41 และ ความเป็นประโยชน์ 4.58

ด้านที่ 7 สื่อประกอบการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 4.29 โดยแยกเป็นความถูกต้องตามหลักวิชาการ 4.16 ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประโยชน์ 4.41 ความเหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์ 4.16 และ ความเป็นประโยชน์ 4.41

ด้านที่ 8 การวัดและการประเมินผลการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 4.27 โดยแยกเป็นความถูกต้องตามหลักวิชาการ 4.33 ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประโยชน์ 4.41 ความเหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์ 4.16 และ ความเป็นประโยชน์ 4.16

ดังนั้นจากผลการวิจัยสรุปแนวทางในพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย โดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมเป็นเครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในลำดับต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า สมรรถนะ และความต้องการจำเป็นในการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต ในประเทศไทย ประกอบด้วย ด้านของสมรรถนะด้านการพูด พบว่า มีความต้องการจำเป็น 0.166 สมรรถนะด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีนั้น มีความต้องการจำเป็น 0.153 สมรรถนะด้านการนำเสนอ มีความต้องการจำเป็น 0.173 สมรรถนะด้านการเลือกใช้สื่อ มีความต้องการจำเป็น 0.175 สมรรถนะด้านการสร้างภาพลักษณ์ มีความต้องการจำเป็น 0.152 และสมรรถนะด้านการประเมินผลผู้ฟังพบว่า ท่านมีสื่อในการรับฟังความคิดเห็นหลังการบรรยาย มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด 0.166 ซึ่งตรงกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อตรวจสอบข้อมูลด้วยเทคนิคสามเส้า (Triangulation) เป็นการตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคคลหลายกลุ่มในการให้ข้อมูลเดียวกัน ข้อมูลมีความสอดคล้องตรงกันจะนำมายืนยันเป็นข้อสรุปผลในการสัมภาษณ์ ทั้งนี้เป็นเพราะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจเป็นการพูดที่มีลักษณะเฉพาะต้องอาศัยประสบการณ์ และทักษะการพูดขั้นสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย (เอี่ยมสิน สีสภรณ์ และคณะ, 2563) พบว่า เอกลักษณ์และวิธีการพูดของนักพูดสร้างแรงบันดาลใจมีความแตกต่างกันในแต่ละคน ทำให้การแสดงออกทางท่าทาง และวิธีการพูดแตกต่างกันไปซึ่งการเปิดรับสื่อนี้ มีผลในเชิงบวกต่อทัศนคติและพฤติกรรม ทุกคนต่างได้รับประโยชน์ในสิ่งที่ตนต้องการ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า แนวทางในพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย โดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมเป็นเครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ ทั้งนี้เป็นเพราะ “สมรรถนะ” เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถของบุคคลในการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะต่างๆ ในการทำงาน การใช้ชีวิต และการแก้ปัญหา ดังนั้นการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมจะสามารถช่วยพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อการสร้างแรงบันดาลใจได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาอุดร อุตตโร และคณะ (2565) พบว่าหลักสูตรที่มุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนให้เกิดสมรรถนะที่จำเป็นต้องใช้ในการดำรงชีวิต เป็นหลักสูตรที่ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการกระทำ การปฏิบัติของผู้เรียน มิใช่ที่การรู้หรือมีความรู้เพียงเท่านั้น แต่ผู้เรียนต้องสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ เจตคติ ค่านิยม และคุณลักษณะต่างๆ ในการแก้ปัญหาสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิตประจำวัน

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะ เป็นการเรียนการสอนที่มีจุดประสงค์การเรียนรู้ฐานสมรรถนะเป็นเป้าหมาย คือ มุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ เจตคติ และคุณลักษณะต่างๆ อย่างเป็นองค์รวมในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหา และการใช้ชีวิต เป็นการเรียนการสอนที่เชื่อมโยงกับชีวิตประจำวัน เรียนรู้เพื่อให้สามารถใช้การได้จริงในสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิตประจำวัน เป็นการเรียนเพื่อใช้ประโยชน์ไม่ใช้การเรียนเพื่อรู้เท่านั้น การจัดการเรียนการสอนฐานสมรรถนะเน้น “การปฏิบัติ” โดยมีชุดของเนื้อหาความรู้ ทักษะ เจตคติ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการนำไปสู่สมรรถนะที่ต้องการ จึงทำให้สามารถใช้เวลาเรียนเนื้อหาจำนวนมากที่ไม่จำเป็น

เพื่อให้ผู้เรียนมีเวลาในการเรียนรู้เนื้อหาที่จำเป็นในระดับที่ลึกซึ้งขึ้น และมีโอกาสได้ฝึกฝนการใช้ความรู้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะช่วยให้ผู้บริหารบริษัทประกันชีวิตเกิดสมรรถนะในระดับชำนาญหรือเชี่ยวชาญ

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย ด้วยการใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ โดยมีเทคนิคและวิธีการพูดพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการพูด ดังนี้ “บันได 10 ขั้นสู่การเป็นยอดนักพูด ประกอบด้วย 1) พูดเรื่องที่รู้ดีที่สุด 2) เตรียมให้พร้อม 3) ซ้อมมาดี 4) ทำที่งามสง่า 5) แต่งกายตามนิยม 6) สายตาบอกอารมณ์ 7) ใช้วาจาเหมาะสม 8) น้ำเสียงน่าฟัง 9) มีตัวอย่างพอเหมาะ 10) วิเคราะห์ผู้ฟัง “ทลาย 3 กำแพงความคิด พิสูจน์การพูด” ประกอบด้วย 1) คิดว่าตนเองไม่ใช่คนพูด 2) คิดว่าตนเองไม่มีพรสวรรค์ 3) คนเก่งพูด ทำไม่เป็น

วิธีการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ ประกอบด้วย 1) รู้ความต้องการของผู้ฟัง 2) เชื่อมมั่นในสิ่งที่พูด 3) ต้องเป็นความจริง 4) มีโครงสร้าง 5) มีประเด็นเดียว 6) ใช้ภาพถ่ายทอด 7) มีภาพ คลิป คำคมเป็นสื่อประกอบ 8) ใช้ภาษาง่าย ๆ แต่กินใจ

สรุป

ผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิตมุ่งพัฒนาสมรรถนะการพูด เพื่อสร้างแรงบันดาลใจในประเด็นในด้านการสรุปความสำคัญของเนื้อเรื่องที่กล่าวมาอีกครั้ง นอกจากนี้ในการพูดนั้นควรมีการสร้าง ความสนุกสนานเพลิดเพลินชวนฟัง สามารถเทคโนโลยีเข้ามาส่งเสริมเพื่อให้ผู้ฟังเกิดความสนใจจากผู้พูด สร้างแรงบันดาลใจควรมีการตรวจสอบความคิดเห็นด้านภาพลักษณ์จากผู้ฟังบรรยาย และในการประเมินผลจากผู้ฟัง ควรมีสื่อเพื่อรับฟังความคิดเห็นหลังการบรรยายจะช่วยให้การพูดสร้างแรงบันดาลใจนั้นมีประสิทธิภาพ และเป็นส่วนช่วยยกระดับการทำงานของคนในองค์กรให้ดีขึ้นได้ สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของการประเมินหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม จำนวน 12 คน ทำหน้าที่ยืนยันหลักสูตรความสอดคล้องและความเหมาะสม สรุปข้อคิดเห็นจากการประเมินได้ ดังนี้ 1) เน้นการฝึกปฏิบัติมากกว่าการฟังบรรยาย ปรับเวลาฟังบรรยายให้สั้นลง 2) เพิ่มสื่อประกอบการอบรมที่ทันสมัย เช่น TikTok, YouTube 3) เพิ่มเติมหัวข้อการฝึกอบรมเรื่องเจตคติของธุรกิจประกันชีวิต 4) การติดตามผลหลังการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 3 เดือน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลในงานประกันเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรประกันชีวิต อันเป็นทุนสำคัญของประเทศ นอกจากนี้ในเชิงปฏิบัติยังทำให้ทราบและได้แนวทางปฏิบัติดังนี้

1.1 ทราบปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ

1.2 ได้เครื่องมือ เพื่อพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต

1.3 ได้รูปแบบในการพัฒนาสมรรถนะการพูดของผู้บริหารเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการพูดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจของผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย ที่สำคัญประกอบด้วย สมรรถนะด้านการพูด สมรรถนะด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี สมรรถนะด้านการนำเสนอ สมรรถนะด้านการเลือกใช้สื่อ สมรรถนะด้านการสร้างภาพลักษณ์ และสมรรถนะด้านการประเมินผลผู้ฟัง พบว่ามีสื่อในการรับฟังความคิดเห็นหลังการบรรยาย สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน และต่อยอดแนวทางการวิจัย ทักษะอื่น ๆ ของผู้บริหารต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชนาพร พิทยาบุรณ์. (2560). การสื่อสารของผู้นำกับการเปลี่ยนแปลงสังคม. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต*, 12(2), 62-72.
- ชิตากัญญา เล่าชู. (2558). *ชีวิตกับการประกันชีวิตของคนไทย*(วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปณชัย อารีเพิ่มพร. (2560). *ทำความเข้าใจกับไลฟ์โค้ช อาชีพที่ใคร ๆ ก็พร้อมจะหมั่นไล่ได้ตลอดเวลา*. สืบค้นจาก <https://thestandard.co/newsthailand-lifecoach>
- สมาคมประกันชีวิต. (2565). *ความหมายของประกันชีวิต*. สืบค้นจาก <https://shorturl.asia/dtqn6>
- พระมหาอุดร อุตตโร, พระครูศรีสุธรรมนิวิฐ, พระครูศรีสุธรรมนิวิฐ และ พระครูใบฎีกาณพล เขมโก. (2565). ศึกษาแนวทางการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะกับการจัดการเรียนการสอนของผู้เรียน. *วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 9(1), 438-451.

เอี่ยมสิน สีสารณ และคณะ. (2563). ความต้องการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารองค์กรตัวแทน
ประกันชีวิตบริษัท เอไอเอ ประกันชีวิต จำกัด. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 14(36), 254–265. สืบค้น
จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJPJ/article/view/242669>

Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: A Model of Effective Performance*. New York:
John Wiley & Sons.

Buapian, P. (1994). *Speech Communication: Strategy To Speak Effectively*. Pathumthani: Rangsit
University.

Deborah, J. B. (2014). *Leadership Communication*. (3rd ed.). New York: McGraw–Hill.

McClelland, D. C. (1973). Testing For Competence Rather Than For "Intelligence." *American
Psychologist*, 28(1), 1–14. <https://doi.org/10.1037/h0034092>