



ผลของโปรแกรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม ที่มีต่อเงื่อนไขสำคัญและจำเป็น
สำหรับความงอกงามและความเชื่อมั่นในตนเองของตัวแทนประกันชีวิตมือใหม่*

EFFECTS OF GROUP COUNSELING PROGRAM ON NECESSARY AND SUFFICIENT
CONDITIONS FOR GROWTH AND SELF-CONFIDENCE
AMONG NEW LIFE INSURANCE AGENTS



ณัฐฐ์ ขาติพจนพันธ์, เสรี ใหม่จันทร์

Nut Chatpojanapan, Seri Maichan

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Chiang Mai University

Corresponding Author E-mail: nut_ch@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มที่มีต่อเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามตามแนวคิดของ Rogers และความเชื่อมั่นในตนเองของตัวแทนประกันชีวิตมือใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือตัวแทนประกันชีวิตมือใหม่ของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต สาขาเชียงใหม่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 24 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 12 คนและกลุ่มควบคุม 12 คน ด้วยการสุ่มอย่างง่าย กลุ่มทดลองเข้าร่วมโปรแกรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม ส่วนกลุ่มควบคุมเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มนันทนาการ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ Mann-Whitney U Test และ Wilcoxon Signed Rank Test

ผลการวิจัยพบว่า 1) ก่อนการทดลอง กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีระดับเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงาม และความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) หลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงาม และความเชื่อมั่นในตนเองสูงกว่าในระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) กลุ่มทดลองมีเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามและความเชื่อมั่นในตนเองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ: การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม; เงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงาม; ความเชื่อมั่นในตนเอง



Abstract

The research objectives were to investigate the effects of group counseling programs on necessary and sufficient conditions for growth based on Rogers' and self-confidence among new insurance agents. The group counseling members of this research were new insurance agents in Muang Thai Life Assurance, Chiang Mai. Total samples consisted of 24 agents, they were divided into the experimental group (12 samples) and the control group (12 samples) through simple random sampling. Afterward, the experimental group participated in the group counseling program. Whereas the control groups attended the recreational group activity. The data were analyzed by employing Mann-Whitney U Test and Wilcoxon Signed Rank Test.

The research results revealed that 1) before group counseling, both the experimental group and the control group had the level of necessary and sufficient conditions for growth and self-confidence at .05 statistically non-significant difference. 2) after group counseling, the experimental group had higher level of necessary and sufficient conditions for growth and self-confidence than before counseling at .01 statistically significant difference. and 3) the experimental group had higher level of necessary and sufficient conditions for growth and self-confidence than the control group at .001 statistically significant difference.

Keywords: Group Counseling; Necessary and Sufficient Conditions for Growth; Self-confidence Among

บทนำ

ปัจจุบันอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่คนหันมาสนใจและประกอบอาชีพนี้เป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีรายได้ดีและสามารถเติบโตได้อย่างรวดเร็ว จึงทำให้ในปัจจุบันมีตัวแทนประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ปี (ศิริภรณ์ พุทธิรักษ์ และคณะ, 2563) แต่อย่างไรก็ตาม มีบางสาเหตุที่ตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่สามารถประสบความสำเร็จจากอาชีพนี้ได้และออกจากอาชีพอย่างรวดเร็ว อาจเนื่องจากหลายปัจจัย เช่น การไม่เข้าใจในตัวตนทัศนคติในการทำงาน ความอดทนต่อการทำงานและสภาวะแวดล้อมปัจจัยภายนอก เป็นต้น แต่ในทางตรงกันข้ามหากตัวแทนประกันชีวิตสามารถเข้าใจในงานและมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบริษัท ก็จะสามารถทำให้ตัวแทนประกันชีวิตประสบความสำเร็จในอาชีพนี้ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน (ภัทรภรณ์ สุวรรณโชติ, 2554)



ในงานวิจัยนี้เลือกกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตมือใหม่ที่อายุงานยังไม่เกิน 1 ปี เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตต้องทำงานที่ต้องพบเจอผู้คนหลากหลายกลุ่ม ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตบางคนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่ออาชีพหรือไม่เข้าใจในการเป็นตัวแทนประกันชีวิต (จิตตรี แดงริด, 2550) อาจทำให้ตัวแทนเกิดความสับสนและคิดว่าตนเองไม่เหมาะที่จะอยู่ในอาชีพนี้ เนื่องจากขาดความรู้และทัศนคติที่ดีต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต แต่อย่างไรก็ตามหากมองในแง่มุมมองเชิงบวกจะพบว่าอุปสรรคเป็นสิ่งที่ท้าทายโดยสามารถพัฒนาและสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นในตนเองได้ มิติดังนี้จะทำให้พนักงานขายสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นในตนเองและเพิ่มศักยภาพให้ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพได้สูงขึ้นอย่างมั่นคง (Sardar & Patton, 2002)

เงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงาม (Necessary and Sufficient Conditions for Growth) ถูกนำมาใช้ในกรณีศึกษาครั้งนี้ โดยสามารถแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของการเกิดเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามในการศึกษาเชิงจิตวิทยาให้มีประสิทธิภาพโดยทำให้เกิดผลลัพธ์ต่าง ๆ ซึ่งส่งผลทำให้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Rogers, 1951) นอกจากนี้ผู้รับการศึกษาก็มีความรู้สึกที่แปรปรวนกับสิ่งคุกคามลดน้อยลงเนื่องจากการมีประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นของความสอดคล้องระหว่างตนเองกับประสบการณ์ของผู้รับการปรึกษา อีกทั้งผู้รับการปรึกษาสามารถรับรู้ความเชื่อในการประเมินคุณค่าและความเชื่อภายในตนเอง ดังนั้น ผู้รับการปรึกษาจะได้รับการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในตนเองและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นอีกด้วย จากการศึกษาข้างต้นความสอดคล้องในตนเอง (Congruence) การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (Unconditional positive regard) และการเข้าถึงใจ (Empathy) จึงถือว่าเป็นเงื่อนไขที่สำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามและสามารถเป็นประโยชน์ที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง (ธีรวรรณ ธีระพงษ์, 2549)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม โดยผู้วิจัยใช้ทักษะการฟังเป็นเงื่อนไขสำคัญและเป็นรากฐานสำหรับการปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาประสงค์จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เล่าเรื่องราว สำรวจประเด็นเรื่องราว ความกังวลใจ และปัญหาของตนเอง การสำรวจตนเองด้วยการเล่าเรื่องราวของผู้รับการปรึกษา โดยใช้แนวคิดของ จิน แบรี (2537) และ Corey (2013) ซึ่งหลังจากให้คำปรึกษาตัวแทนประกันชีวิตมือใหม่สามารถทราบถึงการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขและการเข้าถึงใจ (มานิดา ทองทวี, 2526) ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงาม และตัวแทนประกันชีวิตมือใหม่ได้เสริมสร้างความเชื่อมั่นในตนเองและดึงศักยภาพของตนออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ พร้อมทั้งเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืน



วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มที่มีต่อเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามและความเชื่อมั่นในตนเองของตัวแทนประกันชีวิตมือใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบของการวิจัย

เป็นการวิจัยในรูปแบบกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research) แบบกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มวัดก่อนและหลังการทดลอง (Pretest-Posttest Control Group Design) ตัวแปรอิสระ คือ โปรแกรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม ตัวแปรตาม คือ เงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงาม และความเชื่อมั่นในตนเอง

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ตัวแทนประกันชีวิตมือใหม่ ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำนวน 24 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนประกันชีวิตมือใหม่ ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในลักษณะของการวิจัยแบบการทดลองกลุ่มเล็ก (Small-n Experimental Research Design) แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จำนวนกลุ่มละ 10 คน อย่างไรก็ตาม เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการสูญหายระหว่างการเก็บข้อมูล (Drop Out) ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 20 ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 24 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 12 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ 1) แบบวัดเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงาม 2) แบบวัดความเชื่อมั่นในตนเองด้านทัศนคติ และ 3) โปรแกรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 24 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก คือ เป็นตัวแทนประกันชีวิตมือใหม่ ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี นับแต่วันขึ้นทะเบียนและไม่เคยประกอบอาชีพในธุรกิจประกันชีวิตมาก่อน
2. ใช้โปรแกรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มเพื่อพัฒนาเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามและความเชื่อมั่นในตนเอง โดยผู้วิจัยได้ทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับสลาก แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 12 คน ทำกลุ่มครั้งละประมาณ 1 ชั่วโมง 30 นาที ถึง 2 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ติดต่อกัน 6 สัปดาห์ รวมเป็นจำนวน 12 ครั้ง และกลุ่มควบคุมจะไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมฯ แต่จะได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มนั้นหนทางการ



3. ใช้แบบวัดในการทำกลุ่ม ได้แก่ แบบวัดเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามและแบบวัดความเชื่อมั่นในตนเองด้านทัศนคติ

4. กำหนดเกณฑ์การคัดออกจากการเป็นผู้พิการทางการได้ยินและการมองเห็นและเป็นผู้มีความบกพร่องด้านทักษะการอ่าน และเกณฑ์ถอนออก คือ ผู้เข้าร่วมวิจัยขอยุติการเข้าร่วมวิจัย และผู้เข้าร่วมวิจัยไม่สามารถเข้าร่วมการปรึกษาได้ครบ 12 ครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) เพื่อการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยการใช้สถิติ Mann-Whitney U test ในการทดสอบก่อนการทดลอง (Pretest) เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงาม และคะแนนความเชื่อมั่นในตนเอง ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม 3) ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยการใช้สถิติ Wilcoxon Signed Rank test ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงาม และคะแนนความเชื่อมั่นในตนเอง ทั้งก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง 4) ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 โดยการใช้สถิติ Mann-Whitney U test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงาม และคะแนนความเชื่อมั่นในตนเอง หลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตมือใหม่ถูกแบ่งเป็นสองกลุ่มเท่า ๆ กัน ได้แก่ กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยแบ่งกลุ่มละ 12 คน เพศชาย 7 คน (29.2%) เพศหญิง 17 คน (70.8%) โดยส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี (45.8%) สถานะโสด (83.3%) และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท (58.3%)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความเชื่อมั่นในตนเองและเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงาม ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทั้งก่อนและหลังการเข้าร่วมการให้การศึกษาแบบกลุ่ม (n=24)

	ก่อนการทดลอง			หลังการทดลอง		
	M	S.D.	ระดับ	M	S.D.	ระดับ
กลุ่มทดลอง						
ความเชื่อมั่นในตนเอง	140.67	10.25	มาก	165.92	6.26	มาก
เงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงาม	161.42	9.86	มาก	185.33	9.02	มาก
กลุ่มควบคุม						
ความเชื่อมั่นในตนเอง	142.83	7.01	มาก	145.41	7.09	มาก
เงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงาม	158.17	5.13	ปานกลาง	158.42	3.65	ปานกลาง

2. การแสดงค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความเชื่อมั่นในตนเองและเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทั้งก่อนและหลังการเข้าร่วมการทดลองแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นในตนเองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมในระยะก่อนการทดลองโดยใช้สถิติ Mann-Whitney U test ($n=24$), ($p < .05$)

	ค่ากลาง (Mean Rank)	ภาพรวม (Sum of Ranks)	Z	p-value
กลุ่มทดลอง	12.29	147.50	-.145	.885
กลุ่มควบคุม	12.71	152.50		

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าค่ากลางและคะแนนภาพรวมของความเชื่อมั่นในตนเองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ในระยะก่อนการทดลอง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมในระยะก่อนการทดลอง โดยใช้สถิติ Mann-Whitney U test ($n=24$), ($p < .05$)

	ค่ากลาง (Mean Rank)	ภาพรวม (Sum of Ranks)	Z	p-value
กลุ่มทดลอง	13.96	167.50	-1.012	.311
กลุ่มควบคุม	11.04	132.50		

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าค่ากลางและคะแนนภาพรวมของเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ในระยะก่อนการทดลอง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นในตนเองของกลุ่มทดลอง ในระยะก่อนและหลังการทดลองโดยใช้สถิติ Wilcoxon signed rank test ($n=12$), ($p < .05$)

	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	Z	p-value
ก่อนการทดลอง	140.67	10.25	-3.061**	.002
หลังการทดลอง	165.91	6.26		

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าคะแนนค่าเฉลี่ยของความเชื่อมั่นในตนเองของกลุ่มทดลอง ในระยะหลังการทดลองสูงกว่าในระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยหลังจากการเข้าร่วมโปรแกรมฯ กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยของความเชื่อมั่นในตนเองสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมฯ

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามของกลุ่มทดลอง ในระยะก่อนและหลังการทดลองโดยใช้สถิติ Wilcoxon signed rank test ($n=12$), ($p < .05$)

	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	Z	p-value
ก่อนการทดลอง	161.42	9.86	-3.061**	.002
หลังการทดลอง	185.33	9.01		



จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าคะแนนค่าเฉลี่ยของเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามของกลุ่มทดลอง ในระยะหลังการทดลองสูงกว่าในระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยหลังจากการเข้าร่วมโปรแกรมฯ กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยของเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมฯ

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นในตนเองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมในระยะหลังการทดลอง โดยใช้สถิติ Mann-Whitney U test ($n=24$), ($p < .05$)

	ค่ากลาง (Mean Rank)	ภาพรวม (Sum of Ranks)	Z	p-value
กลุ่มทดลอง	18.38	220.50	-4.077***	.000
กลุ่มควบคุม	6.63	79.50		

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าค่ากลางและคะแนนภาพรวมของความเชื่อมั่นในตนเองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ในระยะหลังทดลอง กลุ่มทดลองมีคะแนนสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมในระยะหลังการทดลอง โดยใช้สถิติ Mann-Whitney U test ($n=24$), ($p < .05$)

	ค่ากลาง (Mean Rank)	ภาพรวม (Sum of Ranks)	Z	p-value
กลุ่มทดลอง	18.42	221.00	-4.102***	.000
กลุ่มควบคุม	6.58	79.00		

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าค่ากลางและคะแนนภาพรวมของเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามในระยะหลังทดลอง กลุ่มทดลองมีคะแนนสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มของทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีระดับของความเชื่อมั่นในตนเองและเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 จากการตรวจสอบความแตกต่างด้วยวิธีการเปรียบเทียบทางสถิติแสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยของเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมด้วยวิธีการสุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของ สมชาย วรภิเษมสกุล (2554) ที่อธิบายว่า หากมีการใช้กระบวนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ไม่ว่าจะเป็นการสุ่มเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมหรือการจับคู่ตัวอย่างในการทดลอง จะสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้ผลการสรุปการวิจัยเกิดความเที่ยงตรงภายใน (Internal Validity) นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ

ลักษณะทั่วไประหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมในระยะก่อนการทดลองควรมีระดับที่ไม่แตกต่างกัน

2. ผลการวิจัยสามารถแสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนรวมของความเชื่อมั่นในตนเองและเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามของกลุ่มทดลองในระยะหลังการทดลองสูงกว่าในระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 โดยสามารถนำมาใช้เพื่อพัฒนาเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามของกลุ่มทดลองได้อย่างครอบคลุมในองค์ประกอบสำคัญทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ความสอดคล้องในตนเอง การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข และการเข้าถึงใจ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับธีรพรรณ ธีระพงษ์ (2549) โดยผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นได้เชิงประจักษ์จากข้อมูลเชิงคุณภาพที่สะท้อนผ่านคำพูดของสมาชิกในกลุ่มว่า หากไม่ได้มาร่วมกลุ่มนี้คงไม่มีโอกาสมานั่งสะท้อนเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จนทำให้เห็นในหลายมุมมองที่จะทำให้เราเข้าใจ ที่จะทำให้เรารู้จักมองเรื่องราวทั้งของตนเองและของคนอื่นแบบฟังจริง ๆ มันทำให้รู้สึกได้เหมือนกันนะว่าเห็นตัวเองชัดขึ้นจากการเข้ามาแลกเปลี่ยนกันแบบนี้ และดูแล้ว หลาย ๆ เรื่องก็มีทางเลือกของมันแค่เราเองก่อนเข้ามาในกลุ่มไม่ทันได้คิด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Hill (1981) ที่พบว่า ถ้าผู้ให้การปรึกษาได้แสดงความรู้สึกอย่างแท้จริงและเที่ยงตรงไปยังผู้รับการปรึกษา ผู้รับการปรึกษาก็จะรับรู้ว่าคุณให้การปรึกษาได้เอื้ออำนวยให้เกิดการพัฒนาในตัวผู้รับการปรึกษาต่อไป อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Sardar & Patton (2002) ที่กล่าวว่า พนักงานขายที่ประสบความสำเร็จมีศักยภาพในการทำงานที่สูง จะมีความเชื่อมั่นในตนเอง และสามารถมองเห็นอุปสรรคเป็นสิ่งที่ท้าทาย

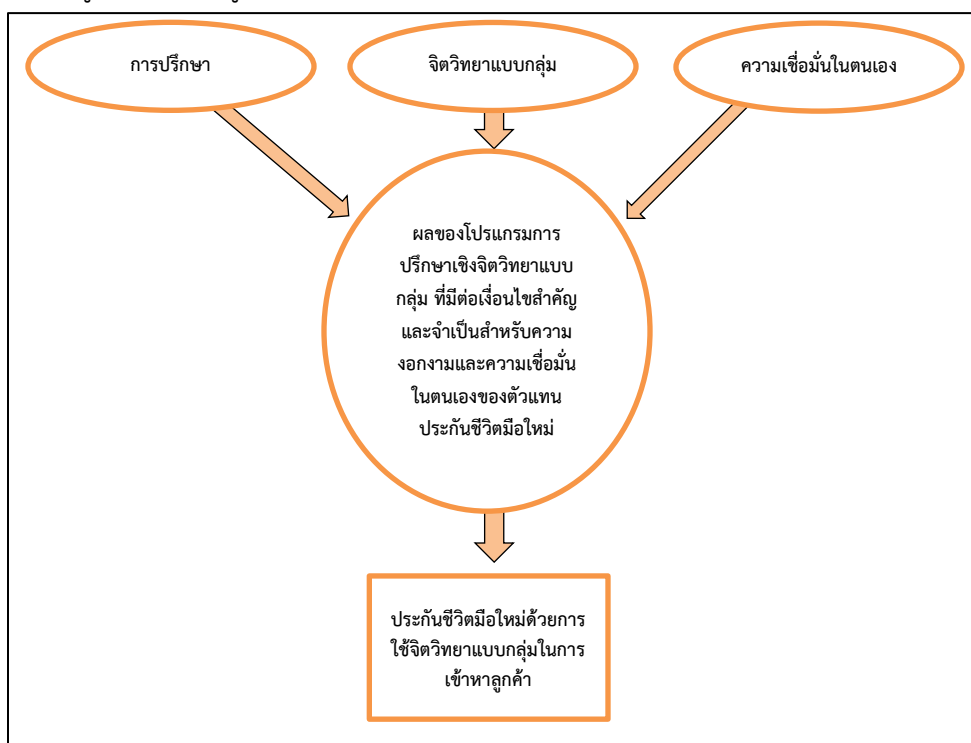
3. ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนรวมของความเชื่อมั่นในตนเองและเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ในระยะหลังการทดลองสูงกว่าในระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ซึ่งผู้ที่ได้รับการปรึกษาได้เล่าเรื่องราว สำนวนประเด็น (นพรุจน์ อุทัยทวีป, 2560) ความกังวลใจ และปัญหาของตนเอง เพื่อพัฒนาเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามและสามารถเป็นประโยชน์ในการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองจากการเข้าร่วมโปรแกรมด้วยเทคนิคและวิธีการที่เหมาะสมและชัดเจนจากทฤษฎีการให้การปรึกษา จากคำสะท้อนผ่านคำพูดของสมาชิกในกลุ่มว่า การเข้าร่วมกลุ่มนี้เหมือนกล่องเก็บความลับที่ทำให้เราได้กล้าเปิดเผยและยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น และยังกล้าที่จะเล่าทั้งที่ไม่เคยได้เล่าให้ใครฟังและรู้วิธีรับมือถ้าเกิดปัญหาอีกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Corey (2004) ที่กล่าวว่า การปรึกษากลุ่มมุ่งจัดสรรบรรยากาศของความไว้วางใจ ด้วยความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและให้การสนับสนุน เพื่อให้สมาชิกสามารถมีส่วนร่วม สำนวนประเด็นเกี่ยวข้อง และสามารถพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหาต่าง ๆ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สุวิญา เกียรติศิริรัตน์ และฉันทนา กล่อมจิต (2557)



ที่พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนการเข้าถึงจิตใจผู้อื่นภายหลังการทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการศึกษาของความสอดคล้องในตนเอง การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข และการเข้าถึงใจ พบว่าเป็นเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงาม โดยหากได้พัฒนาทั้งสามตัวแปรข้างต้น จะสามารถเป็นประโยชน์ที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้นโดย 1) ตัวแทนประกันชีวิตมือใหม่สามารถแสดงออกด้วยความจริงใจต่อเหตุการณ์ที่พบเจอ ยอมรับในภาวะของตัวบุคคลและเหตุการณ์ต่างๆอย่างไม่ตัดสิน แสดงออกอย่างอบอุ่น สามารถยอมรับสิ่งที่บุคคลอื่นเป็น รวมถึงหากมีการเข้าถึงใจก็จะสามารถเข้าใจผู้อื่นและเห็นใจผู้อื่นได้อย่างแท้จริง 2) ตัวแทนประกันชีวิตมือใหม่สามารถเป็นที่รับฟังปัญหาและให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นได้โดยสามารถเข้าใจปัญหาและความต้องการของบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสามารถนำเสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพิ่มการติดตามผลหลังการทดลองว่าสามารถช่วยเพิ่มความสอดคล้องในตนเอง การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขและการเข้าถึงใจ ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามและความเชื่อมั่นในตนเองในระยะยาวได้นานเพียงใด และการทำงานเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด เพื่อ duy ักยภาพของตัวแทนประกันชีวิต

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ตัวแทนประกันชีวิตมือใหม่ต้องมีความมั่นใจในตนเอง การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขและการเข้าถึงใจ ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามอันจะนำไปสู่การเพิ่มความเชื่อมั่นในตนเอง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในอนาคตถ้าเพิ่มโปรแกรมในการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองแบบเจาะจง รวมถึงการจัดการดูแลตนเอง จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการดึงศักยภาพของตนออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ พร้อมทั้งเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

- จิตตรี แทงริด. (2550). ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวทฤษฎีของ Rogers ต่อความรับผิดชอบและความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิน แบรี่. (2537). คู่มือการฝึกทักษะให้การปรึกษา = *Training handbook for counselling skills*. กรุงเทพฯ: 21 เซ็นจูรี.
- ภัทรภรณ์ สุวรรณโชติ. (2554). กลยุทธ์ในการรักษาตัวแทนประกันชีวิตให้อยู่ในอาชีพอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษาบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการบัญชี). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- นพรุจน์ อุทัยทวีป. (2560). ผลของการให้การปรึกษารายบุคคลตามแนวคิดของโรเจอร์สที่มีต่อการเข้าถึงใจของนักศึกษามหาวิทยาลัย (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มานิดา ทองทวี. (2526). การเปรียบเทียบผลการให้การคำปรึกษาแบบกลุ่มและรายบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.



- ศิริภรณ์ พุทธิรักษ์ และคณะ. (2563). ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทนบริษัท เอ.ไอ.เอ.จำกัด. *Journal of Multidisciplinary in Humanities and Social Sciences*, 3(2), 221-234.
- สมชาย วรภิเษมสกุล. (2554). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุดรธานี: อักษรศิลป์การพิมพ์.
- สุวิญา เกียรติศิริรัตน์ และฉันทนา กล่อมจิต. (2557). ผลของโปรแกรมพัฒนาการเข้าถึงจิตใจผู้อื่นของนักศึกษาด้วยการให้คำปรึกษากลุ่ม. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 37(1).
- Corey, G. (2004). *Theory and practice of counseling and psychotherapy* (6th ed.). CA: Thomson Brooks/Cole.
- _____. (2013). *Theory and practice of counseling and psychotherapy* (9th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Hill, C. E. (1981). Nonverbal communication and counseling outcome. *Journal of Counseling Psychology*, 28, 203-212.
- Rogers, C. R. (1951). *Client-centered therapy: Its current practice, implications, and theory, with chapters: Houghton*. Boston: Houghton Mifflin.
- Sardar, A. & Patton, M.A. (2002). *What Makes a Great Salesperson? Links Between Heritage and The Future, Working Paper*. Boston: Houghton Mifflin.

