

รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจ หลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล

A Model for Capability Development of Securities Investment Consultants in Thailand Toward Digital Era

สุนิดา เพิ่มพูนศรีศิลป์¹, ณัฐ วัฒนพานิช² และ ชมสุภัค ครุฑกะ³
Sunida Permpoonsrisilp¹, Narat Wattanapanit² and Chomsupak Cruthaka³

^{1,2,3}มหาวิทยาลัยรามคำแหง

^{1,2,3}Ramkhamhaeng University, Thailand

E-mail: khunda9755@gmail.com¹, narat1904@yahoo.com², cchomsupak@yahoo.com³

Received: 2022-05-21; Revised: 2022-06-25; Accepted: 2022-06-27

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและความต้องการขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล 2) สร้างรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล และ 3) ประเมินรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล โดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพและความต้องการขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนจากผู้เชี่ยวชาญ 15 คน สังเคราะห์ข้อมูลและนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล โดยใช้เทคนิคเดลฟาย 3 รอบจากผู้เชี่ยวชาญ 18 คน แล้วนำรูปแบบไปประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้โดยการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและใช้สถิติการหาค่าความถี่ ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล มีระดับความถี่ที่เท่ากัน ส่วน ความต้องการขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการวิเคราะห์เศรษฐกิจและหลักทรัพย์ (2) ด้านการให้คำปรึกษาในการลงทุน (3) ด้านการสื่อสารและการใช้ภาษา (4) ด้านการใช้เทคโนโลยีระบบและกระบวนการซื้อขาย (5) ด้านคุณธรรม และจริยธรรม และ (6) ด้านการสร้างเชื่อมั่นและความไว้วางใจ 2) รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) เป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายหลัก (2) การวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา (3) การออกแบบหน่วยการเรียนรู้ 6 หน่วย แต่ละหน่วยการเรียนรู้ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ เนื้อหาสาระ/หัวข้ออบรม กิจกรรม/วิธีการเรียนรู้ วิธีวัดและประเมินผล (4) การนำไปปฏิบัติ และ (5) การประเมินผล 4 มิติ ได้แก่ มิติปฏิบัติการเรียนรู้ มิติการเรียนรู้ มิติพฤติกรรมหรือติดตามการเรียนรู้ และมิติผลลัพธ์ ทุกองค์ประกอบผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า



เหมาะสมและสอดคล้องกัน 3) ผลการประเมินรูปแบบผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าทุกองค์ประกอบเหมาะสมและมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด

คำสำคัญ: ชีตความสามารถ, ผู้แนะนำการลงทุน, ธุรกิจหลักทรัพย์, ยุคดิจิทัล

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the conditions and performance requirements of securities investment advisors in Thailand in the digital age; of Thailand in the digital era and 3) assessing the model of developing the capability of investment advisors in the digital era of Thailand's securities business. The key informants were a group of 15 experts, including executives, securities investment consultants and investors. A semi-structured interview form was used. By studying the data obtained from the study of the condition and the need for capability development human resource development concept and opinions from 18 experts using the Delphi technique in 3 rounds. To check the suitability and feasibility of the format by a group discussion of 9 experts. The statistical data analysis were frequency, median, inter-quartile range, mean and standard deviation.

The results of the research were found that 1) The performance condition of investment advisors in Thailand's securities business in the digital era The performance requirements consisted of six areas: (1) economic and securities analysis; (2) investment consulting; (3) communication and language. (4) the use of technology, systems and trading processes; (5) moral and ethical aspects; and (6) building trust and trust. 2) The capacity development model consists of 5 components, namely, (1) goal or primary component, (2) development necessity analysis elements, (3) unit design elements divided according to the need for performance in all 6 areas.: objectives, content/training topics, learning activities/methods, measurement methods and evaluation. (4) implementation and (5) four dimensions of assessment methods: learning reaction, learning, behavior or monitoring learning, and results. All components, expert are deemed appropriate and coherent. 3) The experts agree that every component is appropriate of the capability development model, and the likelihood is at a very high-highest level

Keywords: Capabilities, Investment Adviser, Securities Business, Digital Era

บทนำ

“การพัฒนาที่ยั่งยืน” และ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” คือ หลักการพัฒนาประเทศ ที่สำคัญของแผนเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 ได้จัดทำบนพื้นฐานของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาประเทศไทยและมีเป้าหมายในการพัฒนาสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” (Sustainable Development Goals : SDGs) ในการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ผ่านมาส่งผลให้เศรษฐกิจไทยมีขนาดใหญ่ขึ้น มีความเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจ และสังคมโลกมากขึ้น ตลาดทุนไทย (Capital Market) เป็นหนึ่งในกลไกสำคัญในการช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืนและ เพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ เป็นช่องทางการระดมทุนทางตรง (direct financing) และเป็นศูนย์กลางของการระดมทุนระยะยาวมีการซื้อขายผ่านตลาดหลักทรัพย์ (Kirkpatrick, 2006, p. 9) ตลาดทุนไทย มีผู้เกี่ยวข้องดังนี้ (1) นักลงทุน (2) บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (3) บริษัทหลักทรัพย์ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์แบบครบวงจร (4) ตลาดหลักทรัพย์เป็นศูนย์กลางในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียน (5) สำนักงาน ก.ล.ต. กำกับดูแลกิจกรรมในตลาดทุน ได้แก่ การออกและเสนอขายหลักทรัพย์ การประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และป้องกันการกระทำอันไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์ เพื่อให้มีการกำกับดูแลตลาดทุนเป็นไปตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ.2535 (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2561)

ปัจจุบันโลกก้าวเข้าสู่โลกยุคดิจิทัลที่มีการนำเทคโนโลยี (Digital Technology) เข้ามาใช้องค์การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน เช่น การเปลี่ยนแปลงไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ในประเทศไทย สำนักงาน ก.ล.ต. ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ก.ล.ต. ปี 2563-2565 กำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาตลาดเงิน และตลาดทุนให้สอดคล้องรองรับพัฒนา และการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี (Technology disruption) สนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์มาใช้ในตลาดทุนไทยนำไปสู่การเป็นตลาดทุนดิจิทัลทำให้ตลาดทุนไทยสามารถทำหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) จากข้อมูลสถิติการซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ตปี 2551 – 2561 พบว่า อินเทอร์เน็ตเป็นทางเลือกของการลงทุนที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มขึ้นของมูลค่าการลงทุนเป็นอย่างมาก ธุรกิจหลักทรัพย์ต่างให้ความสนใจและพัฒนาเทคโนโลยีเหล่านี้ให้เข้าถึงนักลงทุนให้มากที่สุด เป็นช่องทางหนึ่งในการขยายฐานลูกค้าโดยที่บริษัทหลักทรัพย์จำนวน 32 บริษัท จากจำนวนทั้งสิ้น 39 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 82 จัดให้มีการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2561) การนำเทคโนโลยีมาใช้จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันและเพิ่มโอกาสความอยู่รอดทางธุรกิจในระยะยาว (Schein, 1975)

จากการปรับตัวของบริษัทหลักทรัพย์ ส่งผลให้ผู้แนะนำการลงทุน (Investment Consultants) จำเป็นต้องมีทักษะและขีดความสามารถที่หลากหลาย จากการศึกษาขีดความสามารถของผู้แนะนำการลงทุนที่จะก้าวขึ้นไปสู่ระดับสากลได้จำเป็นต้องมีความรู้กว้างและเชิงลึก มีทักษะ ความสามารถ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (1) ด้านการวิเคราะห์เศรษฐกิจและหลักทรัพย์ (2) ด้านการให้คำปรึกษาในการลงทุน (3) ด้านการสื่อสารและ



การใช้ภาษา (4) ด้านการใช้เทคโนโลยี ระบบ และกระบวนการซื้อขาย (5) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และ (6) ด้านการสร้างเชื่อมั่นและความไว้วางใจ เพื่อยกระดับมาตรฐานผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจหลักทรัพย์ รองรับการพัฒนาของตลาดทุนไทยที่จะต้องแข่งขันในระดับสากล สร้างความเจริญเติบโตให้กับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สร้างความมั่นคงให้กับระบบเศรษฐกิจและการเงิน รวมทั้งผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ภัทรี ปริสตัด และคณะ, 2558)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล เพื่อใช้เป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ในการวางแผนสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมพัฒนาผู้แนะนำการลงทุนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพ และความต้องการขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล
3. เพื่อประเมินรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล

การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่ แนวคิดขีดความสามารถของผู้แนะนำการลงทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2561) กล่าวว่า ลักษณะงานของผู้แนะนำการลงทุนจะต้องมีบุคลิกภาพ และคุณลักษณะที่ดี อาทิ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ สุจริต ทักษะการสื่อสารดี ชอบให้คำแนะนำช่วยเหลือ ชอบการพัฒนา และเรียนรู้ มนุษย์สัมพันธ์ดี ชอบการให้บริการ คุณลักษณะที่ดีนี้จะสร้างคุณค่าให้ผู้แนะนำการลงทุนมีความน่าเชื่อถือลูกค้าเกิดความไว้วางใจในการใช้บริการ ขวัญหทัย สมัยจำปา (2559) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาผู้แนะนำการลงทุน ได้แก่ คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับธุรกิจหลักทรัพย์ ด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการใช้ภาษา ด้านการให้คำปรึกษาในการลงทุน ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยง และปัจจัยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อลูกค้า ความมั่นใจได้ ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการให้บริการของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ภัทรี ปริสตัด ยอดยิ่ง ธนทวี และอิสระ สุวรรณบล (2558) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะผู้แนะนำการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสู่ระดับสากล จำนวน 10 สมรรถนะ ดังนี้ 1) สมรรถนะด้านการใช้ภาษา 2) สมรรถนะด้านการบริหารการฝึกอบรมและการถ่ายทอด 3) สมรรถนะด้านคุณธรรม จริยธรรม 4) สมรรถนะด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยง 5) สมรรถนะด้านระบบและ

กระบวนการซื้อ-ขาย 6) สมรรถนะด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์ 7) สมรรถนะด้านการให้คำปรึกษาในการลงทุน 8) สมรรถนะด้านการสืบค้นข้อมูล 9) สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม 10) สมรรถนะด้านความรู้ทางเศรษฐกิจ

แนวคิดกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Delahaye (2011) เสนอแนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ 4 ขั้นตอน คือ (1) การวิเคราะห์หาความจำเป็นของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD needs investigation) โดยการวิเคราะห์และใช้เครื่องมือที่เหมาะสม รวมทั้งออกแบบระดับการเรียนรู้ตามความต้องการของบุคลากร (2) การออกแบบ (Design) โดยพิจารณาทุกแง่มุมของการเรียนรู้ (3) การนำไปปฏิบัติ (Implementation) และ (4) การประเมินผล (HRD evaluation) Mankin (2009) ได้เสนอวงจรการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย (1) การระบุความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Identification of HRD Needs) เป็นการระบุความต้องการความรู้ในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นความต้องการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร (2) การออกแบบหรือวางแผนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Design of HRD Intervention) โดยมีขั้นตอนในการออกแบบพัฒนาบุคลากร 6 ขั้นตอน ได้แก่ (2.1) การกำหนดวัตถุประสงค์ภายใต้ฐานความต้องการเรียนรู้ที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้เรียนรู้ (2.2) ตัดสินใจเลือกกลยุทธ์การฝึกอบรมหรือการเรียนรู้ที่เหมาะสม (2.3) เลือกวิธีการประเมินที่เหมาะสม (2.4) สรุปและเลือกเนื้อหา วิธีการจัดกิจกรรม และสื่อ (2.5) เลือกสถานที่ในการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับค่าใช้จ่ายและสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม รวมถึงการจองสถานที่ตรงตามเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม (2.6) ประกันการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับองค์กร เป็นการประกันว่าการจัดกิจกรรมสนับสนุนประสบการณ์การเรียนรู้ของบุคลากรสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร (3) การดำเนินการตามแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Delivery of HRD Intervention) และ (4) การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (evaluation of HRD intervention) คือ การวัดผลกระทบจากการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้ของบุคลากรเป็นรายบุคคลในการปฏิบัติงานของบุคคล และส่งผลไปยังการปฏิบัติขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ในการประเมินถึงประสิทธิภาพในการฝึกอบรม เพื่ออธิบายผลลัพธ์จากการฝึกอบรมและประเมินปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการอบรม Heneman, et al. (1983) ได้เสนอกระบวนการพัฒนาบุคลากรในเชิงระบบ ไว้ 4 ขั้นตอน คือ (1) กำหนดความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การระบุปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซึ่งเกิดจากช่องว่างระหว่างผลการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริงกับผลการปฏิบัติงานที่องค์กร ต้องการ และปัญหานั้นมีความสำคัญต่อองค์กรซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการพัฒนา การฝึกอบรม (2) วางแผนพัฒนาบุคลากร เริ่มจากการลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร จะต้องมีการกำหนดบุคลากรที่จะเป็นผู้ได้รับการพัฒนา กำหนดผู้รับผิดชอบโครงการ กำหนดหลักสูตรในการพัฒนา ขอบเขตในการพัฒนาระยะเวลา ทรัพยากร อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่จำเป็นต้องใช้ในแต่ละโครงการ และดำเนินการพัฒนาบุคลากร (3) คัดเลือก ออกแบบ และดำเนินกิจกรรมพัฒนาบุคลากร และ (4) ประเมินผลการพัฒนาบุคลากร

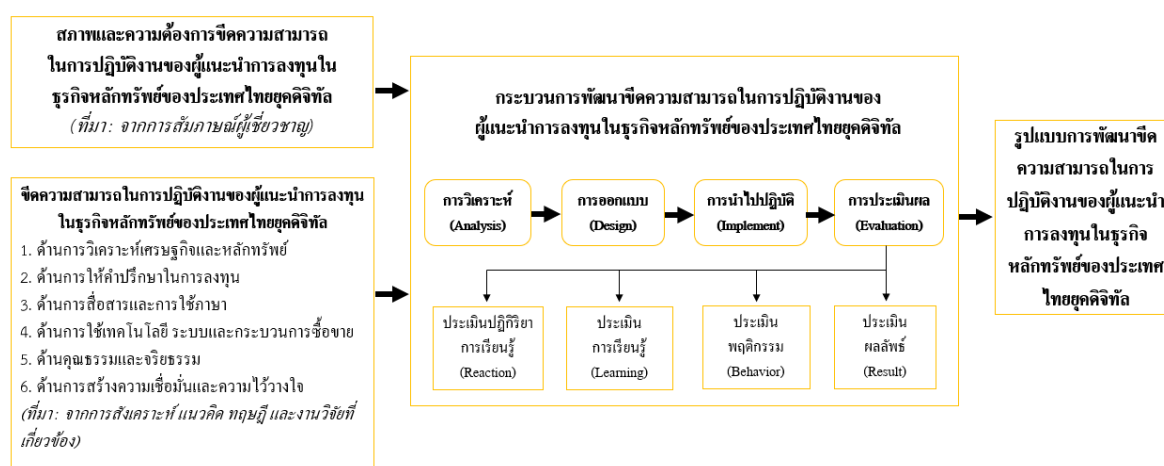
ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์เกี่ยวกับแนวคิดสมรรถนะและขีดความสามารถจากนักวิชาการพบว่า ขีดความสามารถที่จำเป็นในพัฒนาผู้นำการลงทุนประกอบไปด้วย 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการวิเคราะห์เศรษฐกิจและหลักทรัพย์ (2) ด้านการให้คำปรึกษาในการลงทุน (3) ด้านการสื่อสารและการใช้ภาษา



(4) ด้านการใช้เทคโนโลยี ระบบ และกระบวนการซื้อขาย (5) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และ (6) ด้านการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ เนื่องจากขีดความสามารถเหล่านี้มีความสำคัญมากต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานยุคดิจิทัลและเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว สำหรับการสร้างรูปแบบได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามขั้นตอนหรือกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบพัฒนาขีดความสามารถของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล โดยวิเคราะห์และสังเคราะห์จากนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน (1) การวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา (Analysis) (2) การออกแบบการพัฒนา (Design) (3) การนำไปปฏิบัติ (Implement) และ (4) การประเมินผล (Evaluate) ผู้วิจัยได้นำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงในภาพที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และศึกษาจากบริบทจริง โดยวิธีการศึกษาสภาพและความต้องการขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล และนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยและพัฒนา โดยดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาสภาพและความต้องการขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล โดยการสัมภาษณ์สภาพและความต้องการขีดความสามารถฯ ผู้ให้ข้อมูลหลักคือผู้เชี่ยวชาญ 3 กลุ่ม ๆ ละ 5 คน ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้แนะนำการลงทุน และนักลงทุน จำนวน 15 คน คัดเลือกแบบเจาะจงมีประสบการณ์ในการบริหารและการแนะนำการลงทุน เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา มีค่า IOC 0.67-1.00 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา จัดกลุ่มและสรุปเป็นความถี่

2. สร้างรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล ผู้วิจัยนำผลการศึกษาศักยภาพและความต้องการขีดความสามารถฯ ในขั้นตอนที่ 1 มาบูรณาการกับแนวคิดการพัฒนาตามกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่สังเคราะห์องค์ประกอบจากนักวิชาการประกอบด้วย (1) เป้าหมาย/จุดมุ่งหมายหลัก (2) การวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา (3) การออกแบบการพัฒนา (4) การนำไปปฏิบัติ และ (5) การประเมินผล นำมาร่างรูปแบบฯ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย 3 รอบ จากผู้เชี่ยวชาญ 18 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ๆ ละ 6 คน ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มนักวิชาการ และกลุ่มผู้แนะนำการลงทุน เครื่องมือที่ใช้ในแบบสอบถามรอบที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้าง สัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพและความต้องการขีดความสามารถของผู้แนะนำการลงทุนฯ จำนวน 7 ข้อ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ แบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ของคำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1 เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนนน้ำหนักของระดับความเหมาะสมขององค์ประกอบของรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถฯ แบบสอบถามในรอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่มีข้อความแบบรอบที่ 2 และปรับข้อความในแบบสอบถามบางข้อให้มีความชัดเจนตามที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งเพิ่มตำแหน่งค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของค่าถามแต่ละข้อที่คำนวณได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์หาค่ามัธยฐานมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 3.50 ($Md \geq 3.50$) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.50 ($IR \leq 1.50$)

3. การประเมินรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล โดยการสนทนากลุ่มกับผู้ทรงคุณวุฒิ 3 กลุ่ม ๆ ละ 3 คน ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มนักวิชาการ และกลุ่มผู้แนะนำการลงทุน รวมทั้งสิ้น 9 คน คัดเลือกแบบเจาะจงตามเกณฑ์และคุณสมบัติที่กำหนด แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 การตรวจสอบร่างรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถฯ ที่จัดทำเป็นเอกสารประกอบคำอธิบายรูปแบบฯ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบฯ เป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบฯ ดำเนินการสนทนากลุ่มตามประเด็นขององค์ประกอบของรูปแบบ นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และวิพากษ์รูปแบบมาวิเคราะห์เนื้อหา ปรับปรุง แก้ไขรูปแบบตามข้อเสนอแนะให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาศักยภาพและความต้องการขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล พบว่า

1.1 สภาพการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนฯ จำนวน 15 ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลข่าวสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องนำมาทำการวิเคราะห์ และหาข้อสรุปประเด็นในการลงทุน นำไปประกอบการให้คำแนะนำให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายการลงทุน และลักษณะนิสัย หรือสไตล์

การลงทุนของลูกค้าแต่ละรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ (n=9) ติดตามผลการลงทุนของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์การลงทุน มีความสอดคล้องกับเป้าหมาย การลงทุนของลูกค้า (n=8) ให้ข้อมูลการใช้งานระบบและกระบวนการซื้อขายในการส่งคำสั่งซื้อขาย ฝากเงิน ถอนเงิน หรือทำธุรกรรมให้ลูกค้าสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง (n=7) ให้ข้อมูลและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้ลงทุน กรณีไม่สามารถใช้ระบบงานของบริษัทได้ (n=7) และติดตามการเคลื่อนไหวของ ข่าวเศรษฐกิจ สถานการณ์การลงทุน จากการศึกษานิตยสารและข้อมูลหลักทรัพย์ ที่ฝ่ายวิเคราะห์ของบริษัทจัดทำขึ้นผ่านระบบออนไลน์ หรือ ระบบงานภายในบริษัท เช่น Email , Intranet , Chat Room (n=7)

1.2 ความต้องการขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนฯ ประกอบไปด้วย 6 ด้าน ได้แก่

1.2.1 ด้านการวิเคราะห์เศรษฐกิจและหลักทรัพย์ จำนวน 5 ข้อ ผู้เชี่ยวชาญเห็นตรงกันในระดับความถี่สูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สามารถวิเคราะห์ภาพรวมระบบเศรษฐกิจ และความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ กับหลักทรัพย์ (n=13) สามารถคาดการณ์ผลกระทบของเศรษฐกิจ ต่อหมวดอุตสาหกรรม และหลักทรัพย์ในกลุ่มนั้น ๆ ให้แก่ผู้ลงทุนได้ (n=13) สามารถวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลกระทบต่อภาพรวมตลาด เศรษฐกิจ และหลักทรัพย์รายตัว (n=12)

1.2.2 ด้านการให้คำปรึกษาในการลงทุน จำนวน 5 ข้อ ผู้เชี่ยวชาญเห็นตรงกันในระดับความถี่สูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สามารถให้คำปรึกษาในการลงทุนแก่ผู้ลงทุน โดยนำข้อมูลบทวิเคราะห์จากนักวิเคราะห์ของบริษัท และแหล่งข้อมูลข่าวสารบทวิเคราะห์ของนักวิเคราะห์จากบริษัทต่าง ๆ มาประกอบการให้คำแนะนำ รวมทั้งอธิบายให้ผู้ลงทุนใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน (n=12) สามารถให้คำปรึกษากับลูกค้าอย่างซื่อสัตย์ และข้อมูลการให้คำแนะนำลูกค้าเป็นข้อมูลที่อยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริง มิใช่ข้อมูลจากแหล่งที่ไม่มีความน่าเชื่อถือ เช่น ข่าวลือ หรือข่าวโคมลอย (n=12) มีความสามารถในการให้คำแนะนำทั้งด้านปัจจัยพื้นฐาน และปัจจัยเทคนิค เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และตรงกับเป้าหมายการลงทุนของผู้ลงทุน (n=10)

1.2.3 ด้านการสื่อสารและการใช้ภาษา จำนวน 5 ข้อ ผู้เชี่ยวชาญเห็นตรงกันในระดับความถี่สูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สามารถสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย (n=12) มีทักษะด้านการสื่อสาร และอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย ๆ (n=10) สามารถสื่อสารเพื่อแก้ปัญหา ลดข้อขัดแย้ง และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี (n=10)

1.2.4 ด้านการใช้เทคโนโลยี ระบบและกระบวนการซื้อขาย จำนวน 6 ข้อ ผู้เชี่ยวชาญเห็นตรงกันในระดับความถี่สูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ระบบ และกระบวนการซื้อขาย ที่เป็นความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงานด้านธุรกิจหลักทรัพย์ (n=13) มีความรู้เกี่ยวกับระบบงานที่ใช้ในการส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ ระบบซื้อขายผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น (n=12) มีความรู้ด้านระบบการซื้อขายพื้นฐานของทุกโปรแกรมซื้อขายที่ลูกค้าใช้ ได้แก่ การคำสั่งซื้อขาย การเปลี่ยนราคา การยกเลิกคำสั่งซื้อขาย รวมถึงคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมหลังการซื้อขาย

เช่น การฝากเงิน ถอนเงิน โอนหุ้น ทางออนไลน์ และสามารถอธิบายให้ผู้ลงทุนทำธุรกรรมซื้อขายได้ด้วยตนเอง ในครั้งต่อไป (n=10)

1.2.5 ด้านคุณธรรม และจริยธรรม จำนวน 3 ข้อ ผู้เชี่ยวชาญเห็นตรงกันในระดับความถี่สูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความซื่อสัตย์ เช่น ไม่ควรใช้รหัสข้อมูลส่วนตัว (user password, PIN code) ของผู้ลงทุน เข้าใช้งานระบบ (login) ผ่านทางระบบออนไลน์ เพื่อส่งคำสั่ง ยกเลิกคำสั่งซื้อขายแทนผู้ลงทุน และไม่ทำรายการฝากเงิน ถอนเงิน ผ่านทางระบบออนไลน์ของผู้ลงทุน (n=12) ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสิ่งสำคัญ (n=10) ปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าผลประโยชน์ของผู้ลงทุน ได้แก่ การยุยง หรือกระตุ้นให้ผู้ลงทุนส่งคำสั่งซื้อขายบ่อยครั้งเพื่อหวังรายได้ค่าธรรมเนียมจากการซื้อขาย (n=7)

1.2.6 ด้านการสร้างเชื่อมั่นและความไว้วางใจ จำนวน 6 ข้อ ผู้เชี่ยวชาญเห็นตรงกันในระดับความถี่สูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สามารถแสดงออกถึงการเป็นผู้มีความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วแก่ผู้ลงทุน สร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้แก่ผู้ลงทุน (n=13) สามารถแสดงออกถึงการเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตัวเอง (Self-confident) มีบุคลิกภาพ (Personality) และภาพลักษณ์ (Appearance) ที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (n=12) สามารถแสดงออกถึงการเป็นผู้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility) ตรงต่อเวลา และรักษาคำมั่นสัญญา สร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้แก่ผู้ลงทุน (n=12)

2. ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ารูปแบบมีความเหมาะสมในระดับมากถึงมากที่สุด (Md 4.00-5.00, IR 0-1.00) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และระดับความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาขีด

ความสามารถของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ในประเทศไทยยุคดิจิทัล

รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถ	ความเหมาะสม		
	Mdn.	IQR	แปลผล
1. วัตถุประสงค์ของรูปแบบการพัฒนา	5.00	0-1.00	มากที่สุด
2. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา (Analysis - A)	4.00-5.00	1.00	มาก - มากที่สุด
3. การออกแบบหน่วยการเรียนรู้ (Design - D)			
3.1 ด้านการวิเคราะห์เศรษฐกิจและหลักทรัพย์	4.00-5.00	1.00	มาก - มากที่สุด
3.2 ด้านการให้คำปรึกษาการลงทุน	4.00-5.00	0-1.00	มาก - มากที่สุด
3.3 ด้านการสื่อสารและการใช้ภาษา	4.00-5.00	1.00	มาก - มากที่สุด
3.4 ด้านการใช้เทคโนโลยี ระบบ และกระบวนการซื้อขาย	4.50-5.00	0-1.00	มาก - มากที่สุด
3.5 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.50-5.00	0-1.00	มาก - มากที่สุด
3.6 ด้านการสร้างเชื่อมั่นและความไว้วางใจ	4.00-5.00	0-1.00	มาก - มากที่สุด
4. การนำไปปฏิบัติ (Implement - I)	4.50-5.00	1.00	มาก - มากที่สุด
5. การประเมินผล (Evaluate - E)	4.00-5.00	1.00	มาก - มากที่สุด

จากตารางที่ 1 สรุปได้ดังนี้

2.1 เป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายหลัก จำนวน 6 ข้อ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ารูปแบบมีความเหมาะสมในระดับมากถึงมากที่สุด (Md 5.00, IR 0-1.00)



2.2 การวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา จำนวน 8 ข้อ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ารูปแบบมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด (Md 4.00-5.00, IR 1.00)

2.3 การออกแบบหน่วยการเรียนรู้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ารูปแบบมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด (Md 4.00-5.00, IR 0-1.00)

2.4 การนำไปปฏิบัติ จำนวน 6 ข้อ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ารูปแบบมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด (Md 4.50-5.00, IR 1.00)

2.5 การประเมินผล ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ารูปแบบมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด (Md 4.00-5.00, IR 1.00)

3. ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุน ในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล จากการสนทนากลุ่ม (focus group) ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นเกี่ยวกับร่างรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนฯ แสดงในตารางที่ 2 ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ในประเทศไทยยุคดิจิทัล

รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถ	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. วัตถุประสงค์ของรูปแบบการพัฒนา	4.78	0.46	มากที่สุด	4.67	0.49	มากที่สุด
2. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา (Analysis - A)	4.53	0.59	มากที่สุด	4.39	0.64	มาก
3. การออกแบบหน่วยการเรียนรู้ (Design - D)						
3.1 ด้านการวิเคราะห์เศรษฐกิจและหลักทรัพย์	4.59	0.63	มากที่สุด	4.54	0.65	มากที่สุด
3.2 ด้านการให้คำปรึกษาการลงทุน	4.66	0.61	มากที่สุด	4.63	0.63	มากที่สุด
3.3 ด้านการสื่อสารและการใช้ภาษา	4.74	0.49	มากที่สุด	4.73	0.50	มากที่สุด
3.4 ด้านการใช้เทคโนโลยี ระบบ และกระบวนการซื้อขาย	4.73	0.55	มากที่สุด	4.75	0.48	มากที่สุด
3.5 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.70	0.51	มากที่สุด	4.69	0.52	มากที่สุด
3.6 ด้านการสร้างเชื่อมั่นและความไว้วางใจ	4.72	0.47	มากที่สุด	4.73	0.45	มากที่สุด
4. การนำไปปฏิบัติ (Implement - I)	4.78	0.43	มากที่สุด	4.72	0.51	มากที่สุด
5. การประเมินผล (Evaluate - E)	4.75	0.46	มากที่สุด	4.71	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 สรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบฯ พบว่า ทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ 4.53-4.78, SD 0.43-0.63)

3.2 ผลการประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบฯ พบว่า ทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด ($\bar{X}$ 4.39-4.75, SD 0.45-0.65)

ผู้ทรงคุณวุฒิมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบฯ ดังนี้

1. เป้าหมาย/จุดมุ่งหมายหลัก องค์กรที่นำไปใช้ควรพิจารณาปรับใช้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เป้าหมาย และวิสัยทัศน์และสภาพแวดล้อมของแต่ละองค์กร เนื่องจากแต่ละองค์กรมีบริบทที่แตกต่างกัน

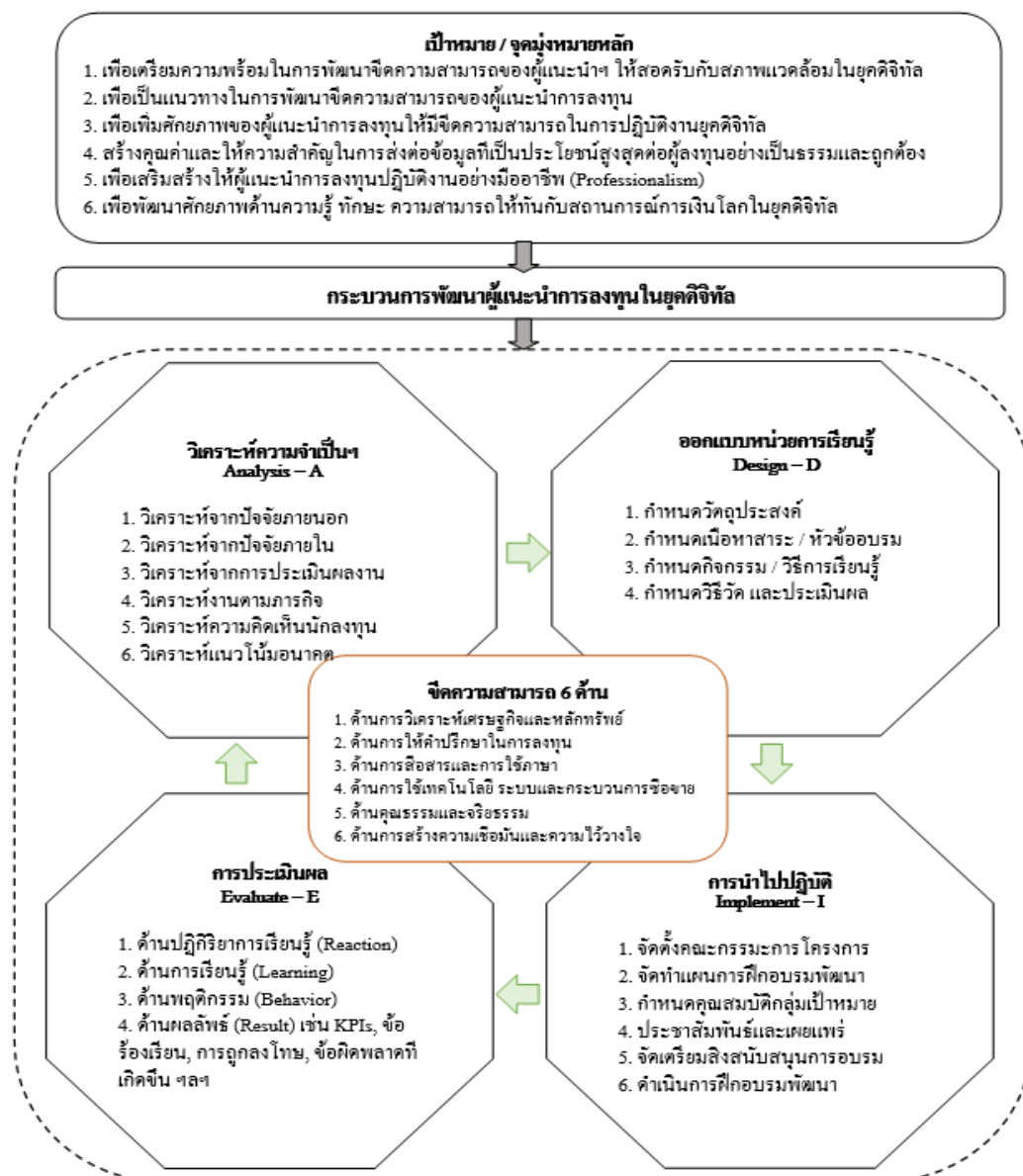
2. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา การนำปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกมาร่วมพิจารณานั้น อาจไม่เพียงพอ องค์กรควรต้องพิจารณาถึงสถานการณ์ปัจจุบันและคาดการณ์ไปถึงอนาคต เพื่อให้รูปแบบการพัฒนาสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่จะเกิดขึ้น

3. การออกแบบหน่วยการเรียนรู้ องค์กรควรพิจารณานำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้อบรมสามารถเข้าถึงข้อมูลและแหล่งการเรียนรู้ได้โดยง่าย ผู้อบรมสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้านเนื้อหา/สาระในการอบรมพัฒนาควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของหลักสูตร สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

4. การนำไปปฏิบัติ องค์กรควรมีการจัดสรรเรื่องงบประมาณ และวางแผนการจัดฝึกอบรมพัฒนา นอกจากนี้ควรมีการจัดลำดับความสำคัญของหัวข้ออบรม และระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาผู้เข้ารับการอบรม และขีดความสามารถในแต่ละด้านที่เหมาะสม รวมถึงอาจนำเทคโนโลยีมาใช้ในการวางแผนการพัฒนาเพิ่มเติม

5. การประเมินผล เมื่อได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินผล องค์กรควรให้ความสำคัญในการนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การพัฒนามีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอย่างแท้จริง และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล แสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล

อภิปรายผล

ผลการศึกษารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล มีประเด็นสำคัญตามองค์ประกอบของรูปแบบที่นำมาอภิปราย ดังนี้

สภาพการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทย มีประเด็นในการอภิปรายได้แก่ ผู้แนะนำการลงทุนรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวข้องกับประเด็นการลงทุน นำมาวิเคราะห์และสรุปประเด็นในการลงทุนเพื่อให้คำแนะนำกับผู้ลงทุนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายการลงทุน และลักษณะนิสัยของผู้ลงทุนที่รับผิดชอบ ทั้งนี้เนื่องมาจากบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของผู้แนะนำการลงทุนจำเป็นต้องมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการวิเคราะห์ และสรุปประเด็นข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้

คำแนะนำปรึกษาในการลงทุนแก่ผู้ลงทุนที่เหมาะสมกับระดับการยอมรับความเสี่ยง ข้อจำกัดการลงทุน และสถานะทางการเงินของผู้ลงทุนแต่ละราย สอดคล้องกับแนวคิดของ ไพลิน สาลิผล และบุญสม เกษะประดิษฐ์ (2562) กล่าวว่า ปัจจุบันบริษัทหลักทรัพย์ต่างให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยี ระบบงาน มาสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ใช้วางแผนกลยุทธ์ เพื่อเพิ่มฐานนักลงทุนรายใหม่ การใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัยตอบสนองวิถีการดำเนินชีวิตของนักลงทุนที่ต้องการข้อมูลที่รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประกอบการตัดสินใจลงทุน ด้วยเหตุนี้ ผู้แนะนำการลงทุนจึงต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถด้านการใช้ เทคโนโลยี ระบบงาน เพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปและยังสามารถตอบโจทย์การให้บริการ แก่นักลงทุนได้อย่างครอบคลุม

ความต้องการขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของ ประเทศไทยยุคดิจิทัล พบว่า ความต้องการขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุน 6 ด้าน ในแต่ละด้านสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านการวิเคราะห์เศรษฐกิจและหลักทรัพย์ ผู้แนะนำการลงทุนสามารถวิเคราะห์ภาพรวมระบบ เศรษฐกิจ และความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจกับหลักทรัพย์ได้ เนื่องจากประเด็นสถานการณ์ของเศรษฐกิจ ทั้งในระดับโลก ระดับประเทศหากมีความผันผวนทั้งค่าเงิน ผลผลิต และต้นทุนการลงทุนย่อมส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจลงทุนของผู้ลงทุน ดังนั้นความสามารถในการวิเคราะห์เศรษฐกิจและหลักทรัพย์จึงจำเป็นสำหรับ ผู้แนะนำการลงทุน สอดคล้องกับแนวคิด อภิศักดิ์ ไชยโรจน์วัฒนา และคณะ (2561) กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ ของนักวิเคราะห์การลงทุนมีความสามารถทางด้านการวิเคราะห์เศรษฐกิจและหลักทรัพย์มีความจำเป็นและ สำคัญมากในการใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน เนื่องจากปัจจัยการเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรต่าง ๆ ได้แก่ อัตราการผลิต และแนวโน้มการเติบโตขององค์กรธุรกิจได้ โดยตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจที่สำคัญ อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ อัตราการว่างงาน อัตราเงินเฟ้อ และ อัตราแลกเปลี่ยน

2. ด้านการให้คำปรึกษาในการลงทุน ผู้แนะนำการลงทุนสามารถให้คำปรึกษาในการลงทุนแก่ ผู้ลงทุน โดยนำข้อมูลบทวิเคราะห์จากนักวิเคราะห์ของบริษัท และแหล่งข้อมูลข่าวสารบทวิเคราะห์ของ นักวิเคราะห์จากบริษัทต่าง ๆ มาประกอบการให้คำแนะนำ เนื่องจากข้อมูลข่าวสาร สถานะเศรษฐกิจ เป็นปัจจัย ที่ส่งผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ ดังนั้นผู้แนะนำการลงทุนจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจปัจจัยที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ และนำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้คำแนะนำที่เหมาะสม ตรงกับ เป้าหมายการลงทุนของผู้ลงทุน สอดคล้องกับแนวความคิดของ Runge (2013) ที่กล่าวไว้ว่า การจะทำให้ คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้และทักษะในเรื่องการลงทุน ประเภทการลงทุน ความเสี่ยง ที่เกี่ยวข้อง เข้าใจความต้องการหรือจุดมุ่งหมายในการลงทุนที่แตกต่างกันของนักลงทุนแต่ละคน และสามารถ วิเคราะห์ สรุป สังเคราะห์ข้อมูลเหล่านั้นเพื่อนำไปเป็นคำปรึกษาให้นักลงทุนเพื่อตัดสินใจลงทุนอย่าง มีประสิทธิภาพและบรรลุจุดมุ่งหมายในการลงทุน

3. ด้านการสื่อสารและการใช้ภาษา ผู้แนะนำการลงทุนสามารถสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ทั้งนี้ เนื่องจากจากผู้แนะนำการลงทุน มีผู้ลงทุนจำนวนมากหลายรายที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ ผู้ลงทุนแต่ละรายมีระดับ



ความรู้ความเข้าใจในการลงทุนที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้แนะนำการลงทุนจึงต้องมีทักษะด้านการสื่อสาร การอธิบาย ความ และเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมกับผู้ลงทุนแต่ละราย สามารถเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ผู้แนะนำการลงทุนต้องการ สื่อสาร สอดคล้องกับแนวความคิดของ พนมพร นิรัญทวี (2550) ที่กล่าวไว้ว่า การเลือกใช้ภาษาเป็นอีกหนึ่งขีดความสามารถที่สำคัญที่ผู้แนะนำการลงทุนพึงมีในการที่จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยระดับภาษาที่ใช้ควรเป็นภาษาที่กระชับ เข้าใจง่าย ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนพร้อมทั้งอ้างเหตุผลยืนยันหรือสามารถให้ข้อมูลอ้างอิงเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่นักลงทุนได้

4. ด้านการใช้เทคโนโลยี ระบบและกระบวนการซื้อขาย ผู้แนะนำการลงทุนต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ระบบ และกระบวนการซื้อขาย ระบบงานที่ใช้ในการส่งคำสั่งซื้อขาย หลักทรัพย์ ระบบซื้อขายผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต (internet) และโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น เนื่องจากผู้แนะนำการลงทุนมีหน้าที่ติดต่อ ชักชวนผู้ลงทุนเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์กับบริษัท ตลอดจนการให้คำแนะนำ และส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์เข้าสู่ระบบการซื้อขาย รวมถึงการให้ข้อมูลด้านระบบการซื้อขายพื้นฐานให้ผู้ลงทุนเข้าใจ และสามารถทำธุรกรรมซื้อขายผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง ดังนั้นความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ระบบและกระบวนการซื้อขายจึงจำเป็นสำหรับผู้แนะนำการลงทุน สอดคล้องกับแนวความคิดของ ไพไลน สมเผ่า (2560) ที่กล่าวไว้ว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นของบริษัทหลักทรัพย์ หนึ่งในขีดความสามารถที่มีความสำคัญและจำเป็นที่สุดสำหรับการปฏิบัติงานเป็นผู้แนะนำการลงทุนในยุคดิจิทัล คือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ระบบและกระบวนการซื้อขาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักลงทุนยุคใหม่ สามารถเข้าถึงช่องทางออนไลน์เพื่อหาข้อมูลและติดต่อสื่อสารกับนักลงทุนอย่างรวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแนะนำการลงทุนพร้อมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับตนเองและองค์กร

5. ด้านคุณธรรม และจริยธรรม ผู้แนะนำการลงทุนต้องมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน และคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งนี้เนื่องจากผู้แนะนำการลงทุนสามารถใช้ระบบงานในการส่งคำสั่งซื้อขายในบัญชีของลูกค้าได้ ดังนั้นการที่ผู้แนะนำการลงทุนตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์แทนผู้ลงทุน โดยไม่ได้รับอนุญาต หรือเร่งรัด สนับสนุนให้ผู้ลงทุนตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์บ่อยครั้ง โดยไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การลงทุน ความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเงิน เพื่อแสวงหาผลประโยชน์จากรายได้ ค่าธรรมเนียมการซื้อขายหลักทรัพย์จากผู้ลงทุน สอดคล้องกับแนวความคิด ภัทรี ฟรีสตัด และคณะ (2558) กล่าวไว้ว่า ในการประกอบอาชีพผู้แนะนำการลงทุนนั้น คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณที่จำเป็นของผู้แนะนำการลงทุน คือ จะต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากผู้อื่น ไม่ทำการซื้อ-ขายที่ผิดกฎระเบียบถึงแม้จะเป็นคำสั่งซื้อ-ขายของลูกค้า หรือรับผลประโยชน์จากลูกค้าในทางที่มิชอบ รวมไปถึงการสนับสนุนให้ลูกค้าซื้อ-ขายเฉพาะหลักทรัพย์ที่เหมาะสมกับฐานะทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้เท่านั้น

6. ด้านการสร้างเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ผู้แนะนำการลงทุนสามารถแสดงออกถึงการเป็นผู้มีความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วแก่ผู้ลงทุน เนื่องจากผู้แนะนำการลงทุนเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ด้านเงินลงทุนในหลักทรัพย์ของผู้ลงทุน การมีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่ดี น่าเชื่อถือ นั้น ทำให้ผู้ลงทุนมีความเชื่อมั่นและมอบความไว้วางใจให้ผู้ดูแลทรัพย์สินที่ลงทุน

ในหลักทรัพย์ สอดคล้องกับแนวความคิดของ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2560) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้แนะนำการลงทุนเป็นผู้ให้คำปรึกษา (Consultant) ควรจะต้องมีบุคลิกภาพและมีลักษณะนิสัยเบื้องต้นเหล่านี้ อาทิ มีความน่าเชื่อถือ กล้าตัดสินใจ ซื่อสัตย์ สุจริต ทักษะการสื่อสารดี มีความกระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว ชอบให้คำแนะนำช่วยเหลือ ชอบการพัฒนาและเรียนรู้ มนุษย์สัมพันธ์ดี ชอบการให้บริการ โดยคุณลักษณะที่ดีนี้จะสร้างคุณค่าให้ผู้แนะนำการลงทุนมีความน่าเชื่อถือ ลูกค้าน่าเกิดความไว้วางใจในการใช้บริการจนเกิดการแนะนำบอกต่อซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับ ผู้แนะนำการลงทุนในระยะยาวต่อไป

ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล พบว่า มี 5 องค์ประกอบ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านเป้าหมาย และจุดมุ่งหมายหลัก ได้แก่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถผู้แนะนำการลงทุน ให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถทันกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงโลก ทั้งนี้เนื่องมาจากการกำหนดเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการเพิ่มศักยภาพให้กับผู้แนะนำการลงทุนอย่างมีขอบเขต ชัดเจน เพื่อนำมาเป็นแนวทางกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล โดยที่จุดมุ่งหมายหลักเป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนให้เป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล ส่งเสริมให้องค์กรเติบโตอย่างมั่นคง และยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดของประไพทิพย์ ลือพงษ์ (2555) ที่กล่าวว่า องค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ เป้าหมายวิสัยทัศน์ หรือสอดคล้องกับการนโยบายการสร้างเสริมขีดความสามารถ (Competency) ของบุคลากรในองค์กร เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์จัดเป็นส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริมให้องค์กรเติบโตก้าวหน้า เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และได้รับการยอมรับตามมาตรฐานสากล

2. ด้านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา (Analysis-A) ได้แก่ การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานเพื่อตรวจสอบช่องว่างทางความรู้และขีดความสามารถของผู้แนะนำการลงทุน วิเคราะห์ความรู้ ทักษะ และขีดความสามารถที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อนจากความต้องการของงานตามภารกิจ (Job Description) และการวิเคราะห์ภาระงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถของผู้แนะนำการลงทุนทั้งนี้เนื่องจากการวิเคราะห์เพื่อค้นหาความจำเป็นในการพัฒนาของผู้แนะนำการลงทุนแต่ละรายนั้นมาจากการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง เปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่องค์กรคาดหวัง เพื่อให้ทราบว่าผู้แนะนำการลงทุนมีความบกพร่องในการปฏิบัติงานในด้านใดบ้าง และขีดความสามารถด้านใดที่ควรได้รับการปรับปรุง พัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของพิชญภา ยืนยาว (2552) กล่าวถึง การประเมินหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการศึกษา วิเคราะห์ ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับขอบเขตของภารกิจหน้าที่ ผลการดำเนินงาน และปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการขาดความรู้ ความเข้าใจในเป้าหมายนโยบาย แผนการปฏิบัติงานตลอดจน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กร ไปจนถึงการที่บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ปัญหาการดำเนินงานที่เกิดขึ้นดังกล่าวจะต้องเป็นปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์



3. ด้านการออกแบบหน่วยการเรียนรู้ (Design-D) ผู้วิจัยได้ออกแบบหน่วยการเรียนรู้ 6 หน่วย แต่ละหน่วยการเรียนรู้ ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของหน่วยการเรียนรู้ 2) เนื้อหาสาระ/หัวข้ออบรม 3) กิจกรรม/วิธีการเรียนรู้ และ 4) วิธีวัดและประเมินผล ทั้งนี้เนื่องจากการออกแบบหน่วยการเรียนรู้ของแต่ละชุดความสามารถที่แตกต่างทั้ง 4 องค์ประกอบ เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการชุดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล แต่ละวัตถุประสงค์จะเป็นการกำหนดเนื้อหาที่นำมาใช้ในการอบรมและเลือกวิธีการอบรมให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงการออกแบบประเมินผลการอบรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สัมพันธ์กับความต้องการขององค์กร ซึ่งการออกแบบหน่วยการเรียนรู้ จำเป็นต้องมีวิธีการที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ และต้องมีการผสมผสานวิธีการพัฒนา และเลือกกลยุทธ์การฝึกอบรมให้เหมาะสมกับโครงสร้างเนื้อหาในการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mankin (2009) กล่าวว่า การออกแบบหรือวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Design of HRD Intervention) โดยเริ่มต้นจากการกำหนดวัตถุประสงค์ภายใต้ฐานความต้องการเรียนรู้ที่เป็นไปตามความคาดหวังของบุคลากร การตัดสินใจเลือกกลยุทธ์การฝึกอบรมหรือการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร เลือกวิธีการประเมินผลลัพธ์ที่เหมาะสม

4. ด้านการนำไปปฏิบัติ (Implement-I) เป็นการนำแผนการเรียนรู้ไปสู่การปฏิบัติตามที่ได้ออกแบบเอาไว้อย่างเป็นขั้นตอนและมีผู้รับผิดชอบในกาพัฒนาโดยจัดตั้งคณะกรรมการโครงการ/กิจกรรมอบรมและพัฒนา กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ารับการพัฒนาระยะเวลา สถานที่ อุปกรณ์ วิทยากรผู้สอน รวมถึงการจัดทำงบประมาณให้สอดคล้องกับกิจกรรมโครงการ ทั้งนี้เนื่องจากการที่จะดำเนินการฝึกอบรมพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนั้นจะต้องมีการเตรียมการและวางแผนการพัฒนาให้สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนโยบายขององค์กร ภายใต้ระยะเวลาและงบประมาณที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงการประเมินผลระหว่างการฝึกอบรมเป็นระยะเพื่อปรับกลยุทธ์หรือวิธีการอบรมเพื่อให้มั่นใจได้ว่าเนื้อหา/สาระ/กิจกรรมอบรมพัฒนาเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการอบรมพัฒนาอย่างแท้จริง ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Heneman et al. (1983) กล่าวถึง การนำไปปฏิบัติว่าเป็นกระบวนการดำเนินกิจกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามที่ได้วางแผนไว้ในขั้นตอนก่อนหน้า นอกจากนี้ ในการกำหนดโครงสร้างของเนื้อหาสาระ/กิจกรรมอบรม เป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดเนื้อหาสาระ/กิจกรรมอบรม จะต้องทราบถึงบทบาทหน้าที่และความต้องการพัฒนาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้การกำหนดเนื้อหา มีความเหมาะสม และสามารถพัฒนาชุดความสามารถของผู้รับการอบรมได้จริง

5. ด้านการประเมินผล (Evaluate-E) ประกอบด้วยการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ มิติปฏิกริยาการเรียนรู้ (reaction) มิติการเรียนรู้ (learning) มิติพฤติกรรมหรือติดตามการเรียนรู้ (behavior) และมิติผลลัพธ์ (results) ทั้งนี้เนื่องมาจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีการหาความต้องการและความจำเป็นในการพัฒนาทั้งในระดับองค์กร หน่วยงาน และระดับบุคคล นำมาออกแบบและวางแผนการพัฒนาให้บรรลุตามเป้าหมายการพัฒนาที่กำหนดไว้ การประเมินผลจะช่วยให้มั่นใจว่าแผนการพัฒนามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นรูปแบบการประเมินจึงต้องครอบคลุม 4 มิติ โดยการประเมินปฏิกริยาการเรียนรู้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการพัฒนามตามกระบวนการและแผนการพัฒนา สำหรับการประเมินการ

เรียนรู้เป็นการประเมินความรู้ ทักษะความสามารถ และเจตคติที่เกิดจากการพัฒนาโดยที่หลังพัฒนาต้องสูงกว่าก่อนพัฒนา ส่วนการประเมินพฤติกรรมเป็นการติดตามผลการพัฒนาอย่างน้อย 3 เดือน เพื่อวัดความคงทนของความรู้ ทักษะความสามารถ และเจตคติ ว่ายังคงอยู่เท่าเดิมหรือเพิ่มขึ้นกว่าเดิมหรือไม่ และการประเมินผลลัพธ์ เป็นการวัดผลลัพธ์ในการปฏิบัติทั้งในระดับองค์กร หน่วยงาน และระดับบุคคล ต้องบรรลุเป้าหมายตามแผนที่ได้ระบุไว้สอดคล้องกับ Kirkpatrick (2006) กล่าวว่า การวัดผลการเรียนรู้ หมายถึง การวัดว่าผู้เข้าอบรมที่เข้าสู่กระบวนการ พัฒนาตามขั้นตอนการเรียนรู้ที่ออกแบบมีการเพื่อบูณความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ทศนคติ (Attitude) เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยต้องประเมินครอบคลุมทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การประเมินปฏิกิริยา ประเมินการเรียนรู้ ประเมินพฤติกรรม และประเมินผลลัพธ์

ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพ์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างรูปแบบ ดังนี้

1. ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบ พบว่า ทุกองค์ประกอบมีความเหมาะสมในระดับมากถึงมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจาก ผู้วิจัยได้ออกแบบโดยทำการศึกษาสภาพและความต้องการขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพ์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล ร่วมกับการวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดการพัฒนา วิธีการพัฒนา และกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และออกแบบร่วมกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับขีดความสามารถของผู้แนะนำการลงทุน นักวิชาการ และผู้บริหาร กำหนดองค์ประกอบและรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ ทำให้โครงสร้างของรูปแบบมีความสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ สอดคล้องกับแนวคิด สุวิมล ว่องวานิช (2559) กล่าวว่า การทดสอบรูปแบบด้วยการประเมินตามมาตรฐานที่กำหนด ได้แก่ ความเหมาะสม และความน่าเชื่อถือ และได้สำรวจครอบคลุมครบถ้วนตามความต้องการอย่างแท้จริง

2. ผลการประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพ์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล พบว่า ทุกองค์ประกอบของรูปแบบ มีความเป็นไปได้ในระดับมากถึงมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยได้จัดทำเอกสารประกอบการใช้รูปแบบฯ ที่อธิบายรายละเอียดของรูปแบบและวิธีหรือขั้นตอนการนำรูปแบบไปใช้ ที่ผ่านการเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิในระดับมากถึงมากที่สุด แสดงว่ารูปแบบฯ มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Eisner (1976) กล่าวว่า การประเมินรูปแบบ มีหลายวิธีหนึ่งในวิธีประเมินรูปแบบ คือ การทดสอบรูปแบบโดยการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เมื่อผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นในรอบสุดท้าย มาจัดทำเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อนำไปสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้แนะนำการลงทุน สามารถนำรูปแบบฯ ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งในเรื่องของเทคโนโลยี การสื่อสาร สภาพเศรษฐกิจ และข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่มีการเชื่อมโยงถึงกันได้อย่างรวดเร็ว
2. บริษัทหลักทรัพย์ควรนำรูปแบบฯ ไปทดลองใช้กับผู้แนะนำการลงทุน โดยดำเนินการทดลองนำร่องในกลุ่มเป้าหมายขนาดเล็ก จำนวน 30 คน จัดทำเป็นโปรแกรมฝึกอบรมหรือชุดฝึกอบรม และหาประสิทธิภาพของโปรแกรม ฝึกอบรมเพื่อให้มั่นใจว่ารูปแบบฯ นำไปใช้พัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนได้
3. ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถนำรูปแบบฯ ไปใช้เป็นแนวทางเพื่อส่งเสริมการพัฒนาขีดความสามารถของผู้แนะนำการลงทุน หรือบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจเข้าสู่วิชาชีพผู้แนะนำการลงทุน
4. ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) สามารถนำรูปแบบฯ ไปใช้เพื่อกำหนดหัวข้อการอบรมหลักสูตรทบทวนความรู้ (Refresher Course) สำหรับผู้แนะนำการลงทุน

ข้อเสนอแนะในการต่อยอดงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาองค์ประกอบอื่นของขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้แก่ การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับธุรกิจหลักทรัพย์ การบริหารการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยง การสืบค้นข้อมูล และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขีดความสามารถของผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เช่น ทักษะจิตวิทยาที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยเรื่องความก้าวหน้าในวิชาชีพ การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและโปร่งใส ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่างๆ ที่เพียงพอ การติดต่อสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีม

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญหทัย ลม้ายจำปา. (2559). *แนวทางการพัฒนาผู้แนะนำการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำหรับนักลงทุนมือใหม่* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2560). *กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและการให้คำแนะนำการลงทุนที่เหมาะสม*. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2561). *ประวัติและบทบาทความเป็นมาของตลาดหลักทรัพย์ฯ*. ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2563, จาก https://www.set.or.th/th/about/overview/history_p1.html
- ประไพทิพย์ ลือพงษ์. (2555). การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน. *วารสารนักบริหาร*, 32(4), 103-108.

- พนมพร นิรัญทวี. (2550). *กลวิธีการใช้ภาษาในข้อความโฆษณา: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ภาษา* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิชญภา ยืนยาว. (2552). *รูปแบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในสถาบันอุดมศึกษา* (ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ไพลิน สาลีผล และบุญสม เกษะประดิษฐ์. (2562). การปรับตัวของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่. *วารสารวิจัยบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 5(2), 24-36.
- ภัทรี ฟรีสตัด. (2558). *การพัฒนาสมรรถนะผู้นำการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสู่ระดับสากล* (ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2559). *แบบตรวจสอบรายการประเมิน: วิธีวิทยาและเครื่องมือประเมิน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิศักดิ์ ไชยโรจน์วัฒนา และคณะ. (2561). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางเศรษฐกิจกับการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศในประเทศไทย. *วารสารวิชาการ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*, 10(12), 73-84.
- Delahaye, B. (2011). *Human resource development: Managing learning and knowledge capital*. (3rd ed.). Prahan, Victoria, Australia: Tilde University Press.
- Eisner, E. W. (1976). Educational connoisseurship and criticism: Their form and functions in educational evaluation. *Journal of Aesthetic Education*, 10(3/4), 135-150.
- Heneman, H. et. Al. (1983). *Personnel/Human Resource Management*. Illinois: Irwin.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating training programs: The four levels* (3rd ed.). San Francisco: Berrett-Koehler.
- Mankin, D. (2009). *Human Resource Development*. The UK: Oxford University.
- Runge, R.R. (2013). The evolution of a national response to violence against women. *Hastings Women's Law Journal*, 24, 433-459.
- Schein, V. E. (1975). Relationships between sex role stereotypes and requisite management characteristics among female managers. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 340-344.