

การพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับที่ปรึกษาทางการเงิน

Human Capital Development for Financial Advisors

(วันรับบทความ: 10 ตุลาคม 2565; วันแก้ไขบทความล่าสุด: 21 พฤศจิกายน 2565; วันตอบรับการตีพิมพ์บทความ: 28 พฤศจิกายน 2565)

ภurit เหล่าศิริถาวร *

Purit Laosiritaworn

นราเศรษฐ์ ธนพัฒน์พูลเดช **

Naraseat Tanapatpoondetch **

บทคัดย่อ

การพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับที่ปรึกษาทางการเงิน ทั้งนี้ความท้าทายในกระแสความเปลี่ยนแปลงของศตวรรษที่ 21 เกิดการผสมผสานตัวตนของมนุษย์เข้ากับเทคโนโลยี ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนี้จะสร้างศักยภาพใหม่ในชีวิตการทำงาน และการพัฒนาสังคมทุกมิติ ที่ทำให้กระแสความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้เป็นปัจจัยกระตุ้นให้ปรึกษาทางการเงินมีกระบวนการระบบด้านการจัดการที่จะสร้างและพัฒนาทุนมนุษย์ที่จะสร้างคุณประโยชน์-มีคุณภาพการต่อชีวิตในด้านเดียว โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพราะการลงทุน การสร้างและการพัฒนาบุคลากรนั้นสำคัญและจำเป็นอย่างมาก ที่จะต้องเกิดผลลัพธ์ในฐานะ “ทุนมนุษย์” ที่มีทักษะความรู้ มีความสามารถในการแก้ปัญหา การคิดเชิงวิพากษ์ มีความคิดสร้างสรรค์ ฯลฯ เพื่อสร้างผลผลิตที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการใหม่ ๆ มีการพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับที่ปรึกษาทางการเงิน อยู่ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน 2) ทักษะการนำเสนอแบบมืออาชีพ 3) จรรยาบรรณ และแนวทางการเสนออย่างถูกต้องตามแนวทางปฏิบัติ 4) ทักษะการทำงานร่วมกันสู่ความสำเร็จ และ 5) บุคลิกภาพ และเจตคติของการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน

คำสำคัญ: การพัฒนา, ทุนมนุษย์, ที่ปรึกษาทางการเงิน

Abstract

Human Capital Development for Financial Advisors The challenges of the 21 Century have been the combination of human identity and technology. This interaction creates new potential in life. This is the driving factor in the financial advisory process of management to create and develop human capital that will create benefits and benefits in one way. Especially in effective management because of investments. The creation and development of personnel is vital and necessary to achieve results as a "human capital" with knowledge

* นักวิชาการอิสระ, ดร., สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, E-mail: purit_l@hotmail.com

** นักวิชาการอิสระ, ดร., สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, E-mail: nook392@gmail.com

skills, problem solving capabilities, critical thinking, creativity, etc. to create productivity that can meet new needs. 1) Life insurance product knowledge 2) Professional presentation skills 3) Ethics and guidelines are properly presented in accordance with the guidelines 4) Collaborative skills to success, and 5) Personality and attitude of being a financial adviser.

Keywords: Development, Human Capital, Financial Advisory

1. บทนำ

ความสำเร็จขององค์การเกิดจากมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์การ มนุษย์แตกต่างจากทรัพยากรประเภทอื่น เนื่องจากมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิต มีจิตใจ ไม่สามารถสั่งการได้ ถ้ารู้สึกไม่พอใจจึงต้องการมีการโน้มน้าว จูงใจ เพื่อให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจก่อน เมื่อมนุษย์ มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้นำและต่อองค์การ จะตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด องค์การในปัจจุบันต่างขับเคลื่อนด้วยมนุษย์ สร้างมนุษย์ให้เป็นจุดแข็งขององค์การใช้มนุษย์เป็นแรงผลักดัน องค์การไปสู่ความสำเร็จ เป็นองค์การที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เมื่อทุกองค์การต่างเห็นพ้องต้องกันว่าคนเป็นหัวใจสำคัญขององค์การ มีคุณค่าและพัฒนาให้เป็น “ทุน” ได้ด้วยวิธีการสร้างมูลค่าเพิ่มโดยการส่งไปฝึกอบรม หรือศึกษาเพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้น การสนับสนุนให้ทำงานที่ตรงกับความสามารถ ทำให้มีความชำนาญเฉพาะทาง เพื่อเพิ่มคุณค่าเพิ่มให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะทำให้องค์การพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน (สุมลชา สัจใจสม, 2555)

ที่ปรึกษาทางการเงินเป็นผู้สร้างผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนให้เกิดขึ้นในประเทศไทย เนื่องจากเป็นทพหน้าของบริษัทที่มีหน้าที่เผยแพร่ความรู้เรื่องการสร้างหลักประกันความมั่นคงให้กับชีวิต และเป็นที่ปรึกษาการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสมให้แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนรู้จักคำว่า “ประกันชีวิตควบการลงทุน” มากขึ้น และถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีการเปิดช่องทางใหม่ๆ ในด้านการตลาดที่ไม่ต้องผ่านที่ปรึกษาทางการเงินเพิ่มขึ้นหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการขายประกันผ่านธนาคาร (Bank assurance) การขายผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) ของธนาคาร การขายผ่านบัตรเครดิต การขายตรงระบบ (Direct Mail) การขายทางโทรศัพท์ (Telemarketing) และการขายผ่าน ระบบ ATM แต่อย่างไรก็ตามที่ปรึกษาทางการเงินก็ยังเป็นสื่อบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงในการโน้มน้าวใจให้เกิดการทำประกันชีวิตควบการลงทุน เนื่องจากช่องทางการขายผ่านตัวแทน เป็นช่องทางหลักที่ตัวแทนสามารถเข้าไปเสนอแบบประกันชีวิตควบการลงทุน และอธิบายได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้ซักถามข้อสงสัยได้ทันทีในเวลานั้น เพราะคนส่วนมากยังไม่ทราบถึงผลประโยชน์อันแท้จริงของการประกันชีวิตควบการลงทุน และไม่ได้ตระหนักถึงว่าการประกันชีวิตควบการลงทุนสามารถแก้ไขปัญหาในบางช่วงวิกฤตของชีวิตบุคคลนั้นได้อย่างไร ฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ของที่ปรึกษาทางการเงินที่ได้รับการฝึกอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี ทำหน้าที่ในการอธิบาย และฝึกฝนตนเองอย่างสม่ำเสมอพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ การประกันชีวิตแบบ ยูนิท ลิงค์ โลกวิชั่น หรือประกันชีวิตควบการลงทุน เป็นนวัตกรรมใหม่ของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เป็นรูปแบบการทำประกันชีวิตควบคู่ไปกับการลงทุน ส่วนหนึ่งเป็นค่าดำเนินการประกันภัยและอีกส่วนหนึ่งเป็นเงินลงทุนโดยการนำเงินไปลงทุนใน

กองทุนรวมซึ่งมีทั้งตราสารหนี้และตราสารทุน มีความยืดหยุ่นสูง ต่างจากประกันชีวิตแบบดั้งเดิมทั่วไป เพราะมีอิสระสามารถเลือกได้ว่า อยากรายจ่ายเบี้ยก็ปีต้องการการคุ้มครองก็ปีและสามารถปรับ เพิ่ม/ลด ทุนประกันชีวิตได้ตามความจำเป็นและความเหมาะสมในแต่ละช่วงชีวิต สามารถเลือกถอนเงินจากมูลค่าเงินลงทุนการลงทุนในกรรมธรรม์เองได้ ต่างจากประกันแบบเดิมที่เป็นแบบสะสมทรัพย์หรือแบบบำนาญ ที่จะได้เงินจากกรรมธรรม์เท่าไร ขึ้นอยู่กับเงินจ่ายคืน ตามเงื่อนไขของแบบประกันที่ถูกกำหนดมาแล้ว ซึ่งการประกันชีวิตควบการลงทุนนั้นถือเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมให้กับที่ปรึกษาทางด้านการเงินเพื่อให้เข้าใจในรายละเอียดของผลิตภัณฑ์อย่างละเอียด ประเทศไทยมีบริษัทประกันชีวิตควบการลงทุนเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ซึ่งผลจากส่วนแบ่งทางการตลาด โดยบริษัทต่างมุ่งพัฒนาที่ปรึกษาทางด้านการเงินให้มีคุณภาพ มีทักษะความชำนาญในการทำงาน ที่ปรึกษาทางด้านการเงินจะขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนก็ต้องเริ่มต้นจากการสื่อสารและสามารถโน้มน้าวใจให้ลูกค้าตระหนักและเข้าใจถึงกระบวนการที่สื่อออกไป เพราะกฎเกณฑ์ของการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนที่จะทำการอธิบาย หรือสื่อความหมายออกไปให้ผู้รับสารหรือผู้เอาประกันเข้าใจถึงความหมายที่ถูกต้อง โดยจะต้องเลือกช่องทางที่จะสามารถเข้าถึงผู้รับสารได้อย่างถูกต้อง และดีที่สุดประกันชีวิตนับว่าเป็นธุรกิจการขายสินค้าที่มองไม่เห็น จำเป็นต้องมีการอธิบายให้ลูกค้าเกิดความรู้ ความเข้าใจ ให้เห็นถึงคุณค่า และความจำเป็นที่ต้องซื้อ ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตจึงไม่สามารถรอให้ลูกค้าเดินเข้ามาพบในบริษัทได้ จำเป็นต้องให้พนักงานโดยตรงหรือผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน ซึ่งเป็นผู้ได้รับมอบหมายจากบริษัท ทำการโน้มน้าวชักชวนบุคคลให้ทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท และผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนก็เป็นผู้ที่รับผิดชอบต่อลูกค้า โดยให้บริการในนามของบริษัทและลูกค้าอาจพิจารณาจากความมั่นคงของบริษัท รวมไปถึงความน่าเชื่อถือทั้งของผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนของบริษัทนั้น ๆ ด้วย (ภูริต เหล่าศิริถาวร, 2563, น. 472-473)

จากมูลเหตุดังกล่าวทำให้ ซึ่งด้วยเหตุนี้ คณะผู้เขียนบทความวิชาการจึงได้มีแนวคิดในการพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับที่ปรึกษาทางด้านการเงิน ซึ่งเป็นการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนที่เหมาะสมกับยุคปัจจุบันและเกิดประโยชน์สูงสุดและเพื่อเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมสำหรับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตตัวอื่น ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

2. ส่วนเนื้อหา

2.1 วิธีการพัฒนาทุนมนุษย์

“ทุนมนุษย์” ที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็น “ทุนมนุษย์” ตามความหมายของ Schultz และ Lynda Gratton/Sumantra Ghoshal ซึ่งเกิดขึ้นในระยะประมาณ 40 ปีที่ผ่านมาและส่งผลกระทบอย่างกว้างขวางในวงการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อันเนื่องมาจากการปรับตัวให้รับกับการแข่งขันอย่างรุนแรงในธุรกิจการค้าและการเปลี่ยนแปลงของสังคมเศรษฐกิจแบบโลกาภิวัตน์ “ทุนมนุษย์” ในความหมายใหม่ได้เปิดแนวคิดในการพัฒนาบุคคลในองค์กรให้เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันและเป็นภูมิคุ้มกันผลกระทบทั้งหลายที่มาจากภายนอกองค์กร (ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร, 2552)

วิธีการพัฒนาทุนมนุษย์ตามขอบเขตในการพัฒนาของไตรมาศ พุทธศักราช 2556) มีด้วยกัน 3 วิธีการ ดังนี้

1) วิธีการพัฒนาทุนมนุษย์โดยการศึกษา การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการศึกษาเป็นการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นงานในอนาคตของผู้เรียน เป็นการเรียนรู้แบบกว้าง ๆ ทั่ว ๆ ไป ไม่เฉพาะเจาะจง การศึกษาคือการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรสองส่วนที่สำคัญ คือ กายกับใจ การศึกษาในระยะต้นจึงเป็นการมุ่งสร้างความเป็นมนุษย์ให้สมบูรณ์ทั้งกายใจ และใจ ในช่วงต่อมาแนวทางการศึกษาได้แปรเปลี่ยนไปโดยมุ่งเน้นที่ความสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ (1) พัฒนาการทางร่างกาย (2) พัฒนาการทางด้านสังคม (3) พัฒนาการทางด้านอารมณ์ และ (4) พัฒนาการทางด้านปัญญา (เปรี๊ยะ กุมุท, 2549, น. 159)

2) วิธีการพัฒนาทุนมนุษย์โดยการฝึกอบรมและพัฒนา การฝึกอบรม (training) เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะ และอุปนิสัยในการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เป็นวิธีการที่ใช้กับบุคลากรในระดับปฏิบัติงาน ส่วนการพัฒนา (development) เป็นวิธีการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และอุปนิสัยในการทำงานของผู้บริหารให้สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นวิธีการที่ใช้กับผู้บริหาร แม้ว่าการฝึกอบรมจะแตกต่างจากการพัฒนาในเรื่องของกลุ่มเป้าหมาย ช่วงเวลา และเนื้อหาหลักสูตร ในส่วนของการพัฒนาของผู้บริหาร (Management development) เป็นเทคนิคการพัฒนาที่ใช้กับกลุ่มผู้บริหารเท่านั้น ซึ่งลักษณะของผู้บริหารต้องผ่านทางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทำให้เทคนิคการพัฒนาผู้บริหารต่างจากการฝึกอบรมบุคลากรอยู่ 2 วิธี คือ (กิ่งพร ทองใบ, 2554, น. 43-44)

วิธีแรก การพัฒนาผ่านความสัมพันธ์แบบที่ปรึกษา (Mentoring) ผู้บริหารในฐานะที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่ามีหน้าที่เป็นที่ปรึกษาแก่ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ด้วยการดูแล การสนับสนุน ให้คำแนะนำที่ดี เพื่อส่งเสริมความคิดให้ดีขึ้น เพื่อให้ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่าสามารถพัฒนาตนเองทั้งด้านการงานและสังคมในองค์กร เพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะในความก้าวหน้าตามสายอาชีพต่อไป การพัฒนานี้เรียกว่าระบบพี่เลี้ยง

วิธีที่สอง การพัฒนาความสัมพันธ์แบบสอนแนะนำ (Coaching) เป็นเทคนิคการพัฒนาที่เก่าแก่ที่สุด หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาโดยตรงทำหน้าที่แนะนำ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนแนะนำที่ดีเป็นการถ่ายทอดเทคนิคการทำงานจากรุ่นสู่รุ่น เป็นการส่งเสริมความสำเร็จร่วมกันขององค์กรผ่านกระบวนการเรียนรู้ และพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดศักยภาพ โดยทุกคนมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร

3) วิธีการพัฒนาทุนมนุษย์โดยการพัฒนาตนเอง การพัฒนาตนเอง (self-developments) หมายถึง การที่มนุษย์มุ่งที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เป็นข้อด้อยหรือข้อบกพร่องของตนเอง เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่พฤติกรรมที่ดีขึ้น เป็นพฤติกรรมที่สังคม เพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องยอมรับได้ การพัฒนาตนเองเป็นรูปแบบการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอด และความเจริญเติบโตของมนุษย์ ในขณะที่การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา เป็นกระบวนการที่องค์กรสามารถกำหนดให้ทุนมนุษย์ในองค์กรต้องปฏิบัติ แต่การพัฒนาตนเองเป็นกระบวนการที่ตัวบุคคลกำหนดขึ้นเองภายในตัว

อย่างไรก็ตาม องค์กรหรือฝ่ายบริหารสามารถส่งเสริม และสนับสนุนให้การพัฒนาตนเองของทุนมนุษย์มีทิศทางที่สอดคล้องตามที่ต้องการได้ โดยวิธีการพัฒนาตนเองสามารถจำแนกได้ 2 วิธี คือ (กิ่งพร ทองใบ, 2554, น. 46-47)

วิธีแรก วิธีการพัฒนาตนเองตามธรรมชาติ เป็นวิธีการพัฒนาตนเองโดยไม่ผ่านการเข้ารับการศึกษารับวิทยากร การรับรู้จากสถาบันการศึกษาซึ่งไม่มีหลักสูตร ไม่มีเกณฑ์ ไม่มีกิจกรรม และไม่มีระเบียบข้อบังคับในการประพฤติตนเพื่อเข้ารับการศึกษารูปแบบทางการ แต่เป็นการปฏิบัติและพัฒนาตนเองตามสภาพการณ์ และสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์อาศัย การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันออกไป โดยการเลียนแบบ การทดลองกระทำ และประพฤติดั้งเดิม การทดลองกระทำในสิ่งที่แปลกใหม่ การกระทำและพฤติกรรมหรือปฏิบัติในสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม เป็นต้น

วิธีที่สอง การพัฒนาตนเองโดยการศึกษาหรือฝึกอบรมจากแห่งความรู้ เป็นการพัฒนาตนเองโดยการศึกษาจากสถาบันศาสนา แหล่งวิทยากร หรือสถาบันทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับสื่อมวลชนตามสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งสถานที่ต่าง ๆ หรือแหล่งเรียนรู้อาจเป็นสถานที่ทำงานของชุมชนในสังคม แหล่งวิทยบริการ อาจเป็นห้องสมุดตามสถานที่ราชการ หรือสถาบันการศึกษาขององค์กร การศึกษาภาคเอกชน อาจเป็นห้องสมุด ห้องอ่านหนังสือ พิพิธภัณฑ์ อุทยานการศึกษา เป็นต้น สำหรับสถาบันที่เกี่ยวข้องกับสื่อมวลชนอาจเป็นแหล่งความรู้หรือสถานที่ที่ประชาชนสามารถรับรู้ข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ความบันเทิง หรือองค์กรภาคธุรกิจเอกชน โดยประชาชนสามารถรับฟังรับชมได้จากสิ่งตีพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุโทรทัศน์ เทปบันทึก เป็นต้น

วิธีการพัฒนาทุนมนุษย์ตามแนวคิดของสุจิตรา ธนาคานนท์ (2550, น. 28) อธิบายถึง วิธีการพัฒนาทุนมนุษย์ดังภาพที่ 1 ว่าประกอบไปด้วยกิจกรรมที่สำคัญดังนี้

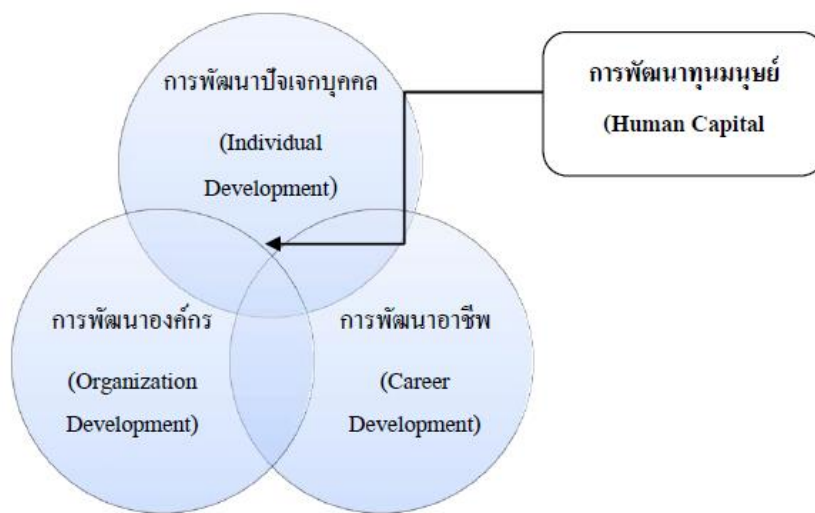
1) การพัฒนาปัจเจกบุคคล (Individual Development) เป็นการพัฒนาให้ได้มาซึ่งความรู้ทักษะ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติการที่ดีขึ้นเป็นการพัฒนาเฉพาะบุคคลและสามารถเห็นผลได้ในระยะสั้นกิจกรรมการพัฒนาปัจเจกบุคคลจะช่วยให้เรื่องจุดแข็งจุดอ่อนในการทำงานของพนักงานและสร้างศักยภาพเพิ่มทักษะเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรการพัฒนาปัจเจกบุคคลจะเป็นกิจกรรมที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการกิจกรรมการเรียนรู้ซึ่งประกอบไปด้วยการฝึกอบรมการศึกษาและการพัฒนาที่ได้รับการออกแบบให้เสริมสร้างความรู้และเกิดทักษะใหม่

2) การพัฒนาอาชีพ (Career Development) คือ ชุดของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับทุนมนุษย์โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลไปพร้อม ๆ กับการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร โดยเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานการพัฒนาอาชีพจะช่วยให้พนักงานประสบความสำเร็จในอาชีพโดยผ่านกิจกรรมการวางแผนเส้นทางอาชีพและกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อให้องค์กรเกิดความมั่นใจว่ามีพนักงานที่พร้อมด้วยคุณสมบัติและประสบการณ์ที่มากพอต่อการเลือกใช้และตอบสนองความต้องการได้อย่างทันที่ตามที่องค์กรต้องการมีความเกี่ยวข้องกับการจัดสรรตำแหน่งงานในอนาคตและเป็นกิจกรรมเพื่อกำหนดเป้าหมายการพัฒนารายบุคคลร่วมกับเป้าหมายของหน่วยงานองค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะเพื่อพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับตำแหน่งงาน และเป้าหมายขององค์กรกิจกรรมพัฒนาอาชีพประกอบด้วย 2 ชุดกิจกรรมใหญ่ ๆ คือ

(1) การวางแผนอาชีพ (Career Planning) คือ กิจกรรมที่พนักงานปฏิบัติเพื่อช่วยในการประเมินและพัฒนาทักษะความสามารถซึ่งการวางแผนอาชีพจะถูกนำไปปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมฝึกอบรมเพื่อนำไปสู่การวางแผนอาชีพ

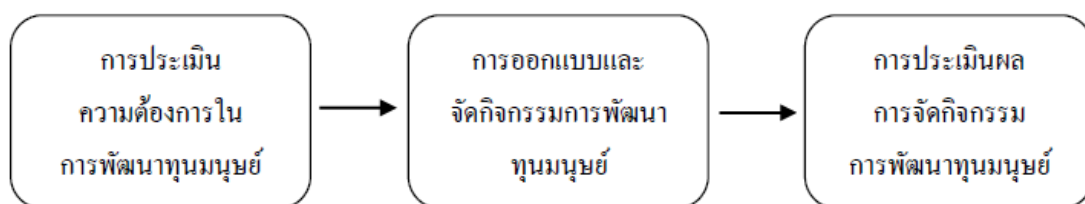
(2) การบริหารอาชีพ (Career Management) คือ กิจกรรมที่ดำเนินเพื่อเตรียมความพร้อมการปฏิบัติและตรวจสอบแผนอาชีพของพนักงานเป็นกิจกรรมที่เป็นขั้นตอนเพื่อช่วยให้พนักงานพัฒนาและยกระดับแผนอาชีพให้เป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

3) การพัฒนาองค์กร (Organization Development) คือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างและหน้าที่ขององค์กรตลอดจนเกี่ยวข้องกับกระบวนการการเปลี่ยนแปลงองค์กรซึ่งจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของวิธีการพัฒนาทุนมนุษย์
ที่มา สุจิตรา ธนानันท์ (2550, น. 28)

โชคชัย สุเวชวัฒนกุล และกนกกานต์ แก้วนุช (2555, น. 957-959) ได้อธิบายขั้นตอนการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการไว้ว่าการพัฒนาทุนมนุษย์มีความจำเป็นอย่างมากที่สุดต่อผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของกลุ่มกิจการการท่องเที่ยวและบริการจะดำเนินการผ่านทุนมนุษย์ในองค์กรไปสู่ผู้รับบริการซึ่งขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์มีขั้นตอนที่สำคัญดังจะเห็นได้จากภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการพัฒนาทุนมนุษย์
ที่มา โชคชัย สุเวชวัฒนกุล และกนกกานต์ แก้วนุช (2555, น. 957)

การประเมินความต้องการในการพัฒนาทุนมนุษย์ (Assessing Human Capital Development Needs) เป็นกระบวนการแรกของการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์โดยมีเป้าหมายในการประเมินว่าพนักงานมีความจำเป็นและต้องการการพัฒนาทักษะในด้านใดซึ่งอาจพิจารณาแยกความต้องการในการพัฒนาออกเป็น 3 กลุ่มกิจกรรม ได้แก่

1) กิจกรรมการฝึกอบรม (Training) เป็นการจัดกิจกรรมการพัฒนาที่มุ่งเน้นการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานทันที

2) กิจกรรมการศึกษา (Education) เป็นการจัดกิจกรรมการพัฒนาเพื่อมุ่งเน้นการเตรียมการสำหรับอนาคต

3) กิจกรรมการพัฒนา (Development) เป็นการพัฒนาองค์ความรู้ในองค์กร

(1) กิจกรรมการฝึกอบรม (Training) กรกนก ทิพรส (2543) อธิบายว่าการฝึกอบรมหมายถึงกระบวนการเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งในด้านความคิดการกระทำความรู้ความชำนาญและหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นองค์ประกอบขององค์กรให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี Ivancevich (2003, p. 397) นิยามการฝึกอบรมว่าเป็นความพยายามในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในปัจจุบัน Wexley and Latham (1991 อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2554, น. 5-6) กล่าวว่า การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรมีจุดประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเองของแต่ละบุคคล (Self-Awareness) ได้แก่การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของตนเองในองค์กรการตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริงกับปรัชญาที่ยึดถือการเข้าใจถึงทัศนคติที่มีต่อตนเองและการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนเองมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร 2) เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทางานของแต่ละบุคคล (Job Skills) โดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านเช่นการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงาน 3) เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจของแต่ละบุคคล (Motivation) แม้ว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานแต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานบุคคลนั้นก็อาจจะมิได้ใช้ความรู้ความสามารถนั้นอย่างเต็มที่ผลงานที่ออกมาย่อมไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

(2) กระบวนการฝึกอบรม (Noe and Premeaux) (2002, pp. 219-221 อ้างถึงใน สุจิตรา ธนาคานนท์, 2550, น. 39) ได้กล่าวถึงขั้นตอนของกระบวนการฝึกอบรมว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้ ขั้นตอนแรกเป็นการสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Need) โดยกระบวนการนี้มีหลักการที่สำคัญคือ 1) ศึกษารวบรวมข้อเท็จจริงในเรื่องมาตรฐานที่กำหนดไว้กับผลงานที่เกิดขึ้นจริงโดยการสำรวจ (Survey) การศึกษา (Study) การทดสอบ (Testing) การประชุม (Meeting) การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) และการประเมินค่างาน (Job Evaluation) 2) วิเคราะห์ข้อเท็จจริงโดยหาความแตกต่างระหว่างมาตรฐานที่กำหนดไว้กับผลงานที่เกิดขึ้นจริงว่ามีช่องว่าง (Gap) หรือไม่อย่างไรวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาและวิเคราะห์หาวิธีการแก้ไข 3) กำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมโดยพิจารณาว่าจะแก้ไขปัญหาในด้านใดจะแก้ไขบุคคลประเภทใดจะเรียงลำดับอย่างไรจะแก้ไขบุคคลกลุ่มใดก่อนหลังกำหนดหน้าที่

รับผิดชอบของบุคคลที่เข้ารับการอบรมโดยวิธีการจำแนกหาความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้

ประเภทที่ 1 การจำแนกตามวิธีการนำบุคคลมาอบรมโดยพิจารณาถึงความจำเป็นโดยชัดแจ้ง (Obvious Needs) เช่น พนักงานเปลี่ยนงานโดยการโอนย้ายเลื่อนตำแหน่งมีการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีและวิธีการทำงานมีการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบนอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงความจำเป็นซ่อนเร้น (Hidden Needs) เช่นทำไมพนักงานจึงขาดงานหรือมีการออกจากงานมากหรือมีการร้องทุกข์มาก เป็นต้น

ประเภทที่ 2 การจำแนกโดยพิจารณาจากกลุ่มบุคคลโดยดูจากความจำเป็นของแต่ละบุคคล (Individual Needs) เช่น พนักงานต้องการพัฒนาฝีมือหรือสามารถพิจารณาได้จากความจำเป็นขององค์กรโดยรวม (Organization Needs) เช่นปัญหาในเรื่องขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น

ประเภทที่ 3 การจำแนกโดยพิจารณาจากช่วงเวลาโดยดูจากความจำเป็นในปัจจุบัน (Present Needs) โดยพิจารณาจากปัญหาในปัจจุบันที่ต้องการแก้ไขหรือดูความจำเป็นในอนาคต (Future Needs) การสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) ควรศึกษาพิจารณาจากพนักงานปฏิบัติการไปสูฝ่ายบริหาร (Bottom-Up Approach) และในขณะเดียวกันก็ต้องพิจารณาจากฝ่ายบริหารสู่พนักงานปฏิบัติการควบคู่กันไปเช่นกัน (Top-Down Approach) โดยขั้นตอนการประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรมนี้มีความเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวด้วย โดยพิจารณาในด้านการเงินสังคมทรัพยากรมนุษย์การเติบโตขององค์กรและวัตถุประสงค์การตลาดขององค์กร ซึ่งจะต้องมีความสอดคล้องกับความสามารถของพนักงานโครงสร้างองค์กรบรรยากาศและประสิทธิภาพขององค์กรดังนั้นการกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมจึงเกิดจากการวิเคราะห์พื้นฐานด้านทุนมนุษย์ขององค์กร 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 การวิเคราะห์ในระดับองค์กร (Organizational Analysis) เป็นการรวบรวมและตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมจากที่ส่วนขององค์กรโดยภาพรวมเช่นกลยุทธ์องค์กรภารกิจเป้าหมายและแผนงานต่าง ๆ ขององค์กร ทำให้ทราบว่าควรจะดำเนินการพัฒนารูปแบบใดทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินการต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

ระดับที่ 2 การวิเคราะห์รายละเอียดของงาน (Task Analysis) เป็นการวิเคราะห์ตำแหน่งงานต่าง ๆ ขององค์กรว่าในแต่ละงานมีรายละเอียดอะไรบ้างเพื่อใช้กำหนดความต้องการของการฝึกอบรมพนักงานใหม่และเพื่อพัฒนาทักษะความรู้สำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพโดยการฝึกอบรมมากขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์และการศึกษารายละเอียดของงานเพื่อกำหนดว่าอะไรคือทักษะเฉพาะที่พนักงานจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์งานจำเป็นต้องใช้คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ที่เป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญในการวิเคราะห์ระดับนี้ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลและนำมาใช้ในการปรับปรุงเพื่อให้ได้งานที่มีมาตรฐาน

ระดับที่ 3 การวิเคราะห์ระดับบุคคลในหน่วยงาน (Person Analysis) เป็นการกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานแต่ละคน (Individual) เพื่อให้ทราบว่าผู้ใดควรเข้ารับการฝึกอบรมความรู้ทักษะและความสามารถด้านใดที่พนักงานต้องมีอาจทำได้โดยการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์หรือการสำรวจของหัวหน้างาน

(3) กิจกรรมการศึกษา (Education) สุจิตรา ธนानันท์ (2550, น. 26) ได้กล่าวว่า การศึกษาหมายถึงกิจกรรมที่มีความมุ่งหมายในการที่จะสร้างเสริมความรู้ความชำนาญค่านิยมทางศีลธรรมและความเข้าใจที่มีต่อการดำรงชีวิตเพื่อให้ผู้รับการศึกษาสามารถดำรงชีวิตและทำประโยชน์ต่อสังคมได้

เฉลิมพร เย็นเยือก (2552, น. 23) กล่าวว่าการลงทุนทางการศึกษาเพื่อเพิ่มคุณภาพให้กับทุนมนุษย์หมายถึงการเสริมสร้างความรู้พัฒนาความสามารถทักษะและประสบการณ์เพื่อเพิ่มผลผลิตในสินค้าและบริการส่งผลต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศโดยสามารถเพิ่มคุณค่าในการลงทุนให้สูงขึ้นจากการเข้ารับการศึกษาระดับที่สูงขึ้นหรือในสาขาวิชาที่มีความต้องการหรือมีความขาดแคลนเพื่อเพิ่มทักษะความรู้และความสามารถในการมนุษย์ให้มากขึ้นซึ่งการจัดการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพเป็นวัตถุประสงค์สำคัญประการหนึ่งในการลงทุนทางการศึกษาเพื่อนำไปสู่สังคมสร้างสรรค์สนองต่อสังคมแห่งการเรียนรู้สู่สังคมเข้มแข็งภายใต้การบูรณาการปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาจากหลายปัจจัยนอกจากนี้คุณภาพการศึกษายังถือเป็นตัวชี้วัดการบรรลุผลสำเร็จอีกตัวหนึ่งนอกจากการสำเร็จการศึกษาในการศึกษาเรื่องต้นทุนและผลตอบแทนจากการลงทุน (Cost and Benefit Study Model) อีกด้วย

(4) กิจกรรมการพัฒนา (Development) สุจิตรา ธนานันท์ (2550, น. 27) นิยามว่าการพัฒนาเป็นการกระทำที่เป็นเหตุให้บางสิ่งบางอย่างเจริญเติบโตหรือขยายออกเพื่อให้ดีขึ้นกว่าเดิมและการพัฒนาอาจจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือมนุษย์ก็ได้โดยพัฒนาความสามารถและสมรรถภาพในการดำเนินชีวิต, ความมีอิสระและเสรีภาพในการตัดสินใจและความเมตตากรุณาซึ่งกันและกัน

วรารัตน์ เขียวไพร (2551, น. 180-181) ได้อธิบายให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่าง การฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development) ไว้ดังนี้

การฝึกอบรม (Training) หมายถึงกระบวนการยกระดับความรู้ความสามารถทักษะตลอดจนการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในอนาคตระยะสั้นด้วยการกำหนดเนื้อหาช่วงเวลางบประมาณค่าใช้จ่ายแต่ละโปรแกรมและประเมินผลการลงทุนจากผลการปฏิบัติงาน

การศึกษา (Education) หมายถึงกระบวนการเตรียมพนักงานให้พร้อมทั้งความรู้ความสามารถสติปัญญาทัศนคติคุณธรรมจริยธรรมในวิชาชีพรวมทั้งอารมณ์และสังคมด้วยการฝึกอบรมและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องให้มีความพร้อมหากได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตำแหน่งงานใหม่หรือการปรับเปลี่ยนสายงานอาชีพในอนาคตระยะกลางและระยะยาวองค์กรจึงต้องสนับสนุนด้านเวลาละค่าใช้จ่ายระยะยาวส่วนการประเมินผลจะวัดจากการทดสอบหรือวัดผลจากการปฏิบัติงานในอนาคต

การพัฒนา (Development) หมายถึงกระบวนการเตรียมบุคลากรในองค์กรให้ปรับเปลี่ยนความรู้ทักษะความสามารถและสมรรถนะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคคลกลุ่มและองค์กรตั้งนั้นจึงเกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้เพื่อการถ่ายโอนเชื่อมโยงความรู้ทั่วทั้งองค์กรองค์กรจึงต้องมีการวางแผนและลงทุนในระยะยาวเพื่อจัดกิจกรรมให้เหมาะสมตั้งแต่ระดับองค์กรระดับกลุ่มและระดับบุคคลส่วนการประเมินผลวัดได้จากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในอนาคตหรือวัดผลสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมาย

การออกแบบและดำเนินกิจกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์ (Designing and Implementing Human Capital Development Programs) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีความชัดเจนสำหรับกิจกรรมย่อยในแต่ละกิจกรรมแล้วการดำเนินการออกแบบและดำเนินกิจกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์เป็นขั้นตอนที่ต้องดำเนินการต่อไปโดยแนวทางในการดำเนินกิจกรรมอาจแบ่งได้เป็นการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่ใช่จากสถานการณ์การทำงานจริง (Off the Job Training) เช่นการจัดสัมมนาการใช้กรณีศึกษาและการเรียนรู้จากสถานการณ์การทำงานจริง (On the Job Training) เช่นการสอนงานระบบพี่เลี้ยงเป็นต้นโดยในขั้นตอนนี้เริ่มต้นจากการคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมในแต่ละครั้งจากนั้นกำหนดเป็นหัวข้อย่อยของการจัดกิจกรรมกำหนดจำนวนผู้เข้าร่วมรูปแบบที่จะใช้และองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น วิทยากรสถานที่ตลอดจนงบประมาณที่จะใช้โดยการเลือกรูปแบบกิจกรรมว่าจะใช้รูปแบบใดควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายกับประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นเนื้อหาของกิจกรรมความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมและหลักการเรียนรู้

การประเมินผลการจัดกิจกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์ (Evaluating Human Capital Development Programs) การประเมินผลการจัดกิจกรรมเป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้ดำเนินกิจกรรมทุนมนุษย์ทราบได้ถึงผลของการจัดกิจกรรมที่องค์กรได้ลงทุนไปกับการกิจกรรมว่ามีความคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด ดังนั้นขอบข่ายของการประเมินผลการจัดกิจกรรมจึงไม่ใช่เพียงแต่การพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมหลังจากที่กิจกรรมสิ้นสุดเท่านั้นแต่รวมไปถึงกระบวนการติดตามว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้มากน้อยเพียงใดด้วยซึ่งกระบวนการประเมินผลการจัดกิจกรรมแบ่งได้ออกเป็นสององค์ประกอบได้แก่การประเมินภายหลังจากที่กิจกรรมสิ้นสุดทันทีที่มุ่งเน้นไปที่การวัดความพึงพอใจที่ได้รับการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้ในการจัดครั้งต่อไปและการติดตามไปถึงการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานที่เน้นการประเมินไปที่พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่รวมทั้งมีอุปสรรคใด ๆ ที่ไม่สามารถนำความรู้ไปใช้ได้โดยอาศัยความร่วมมือในการประเมินจากหัวหน้างานของผู้เข้าร่วมกิจกรรมด้วย

ความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development) สามารถจำแนกได้ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development)

กิจกรรม องค์ประกอบ	การฝึกอบรม เน้นงาน	การศึกษา เน้นบุคคล	การพัฒนา เน้นองค์กร
วัตถุประสงค์	เพิ่มความรู้ทักษะและทัศนคติให้สามารถปฏิบัติงานในปัจจุบัน	เพิ่มความรู้พื้นฐานสติปัญญาและความเข้าใจให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือสามารถเปลี่ยนสายงานอาชีพ	เพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงานในการแก้ปัญหาการปรับตัวให้ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและกิจกรรมขององค์กร
กลุ่มเป้าหมาย	พนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน	พนักงานทุกระดับ	พนักงานระดับบริหาร
ขอบเขตเนื้อหา	เน้นเนื้อหาการปฏิบัติงานเฉพาะ	ความรู้ในสาขาที่องค์กรต้องการ	หลักการและแนวคิดการบริหาร
วิธีการ	ฝึกอบรมในและนอกเวลาปฏิบัติงาน	การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในสถาบันการศึกษา	การฝึกอบรมและการศึกษา
การลงทุน (ค่าใช้จ่าย)	ลงทุนระยะสั้น	ลงทุนระยะยาว	ลงทุนระยะยาวสัมพันธ์กับการพัฒนาองค์กร
การประเมินผล	วัดจากผลการปฏิบัติงาน	วัดจากการทดสอบหรือวัดจากผลการปฏิบัติงานในอนาคต	วัดจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในอนาคตหรือวัดจากผลสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมาย
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ความสามารถและพฤติกรรมตามที่องค์กรคาดหวัง	ความพร้อมปฏิบัติงานให้กับองค์กรในอนาคต	ความพร้อมปฏิบัติงานเมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง

2.2 การพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับที่ปรึกษาทางการเงิน

การพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับที่ปรึกษาทางการเงินสรุปได้ว่า บุคคลที่จะเข้ามาประกอบอาชีพนี้ควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตก่อน ตัดสินใจเข้ามาประกอบอาชีพนี้เพราะตัวเขาต้องมีสมรรถนะในด้านความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับหลักการประกันชีวิต มีความสามารถด้านการตลาด ด้านบุคลิกภาพ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านคุณธรรมอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งก่อนทำการตัดสินใจเข้าสู่ธุรกิจประเภทนี้นอกจากนี้สมรรถนะเหล่านี้สามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกอบรม และการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อบุคลากรด้านนี้มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดทุกด้านแล้วย่อมส่งผลดีต่อประชาชน บริษัท และภาพรวมของธุรกิจประกันชีวิต รวมถึงเป็นแหล่งระดมเงินออมที่มีประโยชน์ต่อประเทศชาติ ซึ่งจะอธิบาย ดังนี้

1) **ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการประกันชีวิต** พระราชบัญญัติประกันชีวิต ปี พ.ศ. 2510 อธิบายไว้ว่า ที่ปรึกษาทางการเงิน หมายความว่า ผู้ชักชวนหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท โดยหวังบำเหน็จผู้ที่จะเป็นตัวแทนได้จะต้องสอบความรู้ เกี่ยวกับการประกันชีวิตตามหลักสูตร และวิธีการที่นายทะเบียนกำหนดซึ่งเป็นการสอบ ความรู้ของตัวแทนเพื่อที่จะรับใบอนุญาตเป็นตัวแทน บรรเลงทับเที่ยง (2538, น. 144-152) ได้กล่าวถึงความจำเป็น รัฐจะต้องมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยจากการเอาประกันภัยโดยมีมูลเหตุความเป็นมาดังนี้คือ การประกันชีวิตเป็นสถาบันการเงินอย่างหนึ่งที่ประชาชนได้อาศัยเป็นหลักประกันทางการเงิน เมื่อยามได้รับเคราะห์กรรมอันเนื่องจากความตายของผู้มีรายได้ และครอบครัวจึงเป็นความจำเป็นที่รัฐจะต้องมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยจากการเอาประกันภัยนั้น เมื่อ พ.ศ. 2471 กระทรวงพาณิชย์และคมนาคมได้ประกาศเงื่อนไขการรับใบอนุญาตประกอบการประกันชีวิต โดยอาศัย พ.ร.บ. ควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบถึงความปลอดภัยหรือความผาสุกแห่งสาธารณชน พ.ศ. 2471 ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ ผู้ประกอบการจะต้องได้รับอนุญาตหรือสัมปทานจากกระทรวง และห้ามมิให้บุคคลใดประกอบการเว้นแต่ได้ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายต่อมาหลังสงครามโลกครั้งที่สองยุติจึงได้มีบริษัทประกัน ชีวิตเพิ่มมากขึ้นแต่ยังไม่มีกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการประกันภัยเป็นเหตุให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างขาดระเบียบควบคุมที่รัดกุม อันเป็นเหตุให้มีบริษัท ประกันชีวิตต้องถูกเพิกถอนใบอนุญาตไป 2 บริษัทในเวลาต่อมา นอกจากนั้นยังมีองค์กรที่แอบแฝงมาในรูปสมาคมทำกิจการคล้ายการประกันชีวิตและเกิดความเข้าใจผิดพลาดทำความเสียหายแก่สาธารณชนผู้ใช้บริการ และทำให้เสื่อมเสียถึงชื่อเสียงของบริษัทประกันชีวิต อันเป็นทางนำไปสู่การออกพระราชบัญญัติประกันชีวิตในเวลาต่อมา โดยมีพระราชบัญญัติประกันชีวิต

2) **อุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน** หมายถึง หลักการอันเกิดจากระบบความเชื่อที่บุคคลยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติด้วยความตั้งใจ มีความสำนึกรับผิดชอบและมีจิตมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติภาระหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จ อุดมการณ์ในการปฏิบัติงานของที่ปรึกษาทางการเงินต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายอันได้แก่ต่อตนเองและครอบครัว ต่อหน่วยและบริษัทที่ตนสังกัดและ หน้าที่ต่อลูกค้าและหน้าที่ต่อวิชาชีพ หน้าที่ต่อตนเองและครอบครัวที่ปรึกษาทางการเงินต้องมีจุดมุ่งหมายที่จะทำงานเพื่อหาเลี้ยงชีพตนเองและครอบครัวและต้องปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อเป้าหมายสุดท้าย คือ ลูกค้าตกลงใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตจากตน

เนื่องจากอาชีพที่ปรึกษาทางการเงินเป็นอาชีพอิสระการปฏิบัติหน้าที่จึงไม่ได้มีกฎเกณฑ์บังคับให้ต้องเข้าทำงาน และเลิกงานเวลาใดแต่นั้นมีได้หมายความว่าที่ปรึกษาทางการเงินจะไม่มีกฎเกณฑ์ในการทำงาน แต่ตัวแทนจะต้องกำหนดระเบียบการทำงานอย่างมีแผนการ ต้องสามารถกำหนดวิธีและแนวทางปฏิบัติในการจัดการงานขายเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานของที่ปรึกษาทางการเงินต้องติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไปเพื่อให้ได้รายชื่อผู้มุ่งหวัง เพื่อจะได้ตกลงเสนอขายกรมธรรม์และจะได้รับผลตอบแทนทั้งด้านการเงิน จากความสำเร็จในงานและความสุขใจจากการได้ให้บริการแก่ชุมชนซึ่งเคล็ดลับในความสำเร็จประการหนึ่งของที่ปรึกษาทางการเงิน คือ การรู้จักใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ต่องานอย่างที่สุด โดยถือว่าเวลาเป็นต้นทุนอย่างหนึ่ง การจัดเวลาจึงเป็นการจัดการที่สำคัญอย่าง หนึ่งนอกเหนือจากการจัดการการเงิน การจัดนิสัยในการทำงาน การจัดการแสวงหาผู้มุ่งหวัง การจัดบันทึก และการพัฒนาตนเอง และประการสำคัญที่ปรึกษาทางการเงินควร มีการวางแผนเป้าหมายการผลิตผลงานได้จำนวนหนึ่งอย่างต่ำจึงจะอยู่ในอาชีพได้

3) การปฏิบัติงานอาชีพที่ปรึกษาทางการเงินเป็นอาชีพที่สามารถประสบความสำเร็จได้ด้วยตนเอง แต่ในขณะที่เดียวกันถ้าต้องการเจริญก้าวหน้าในอาชีพก็ต้องสร้างทีมงานที่ เข้มแข็ง และมีคุณภาพเพื่อทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ดังนั้นที่ปรึกษาทางการเงินจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะทางด้านการงานเป็นทีม สามารถประยุกต์ใช้กับการสร้างทีมงานที่มีคุณภาพ เพื่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดของการทำงานเป็นทีม กลุ่มบุคคลที่มีความสามารถในแต่ละด้านมาทำงานร่วมกันอาจเป็นทางการ และไม่เป็นทางการก็ได้แต่ต้องมีเป้าหมายเดียวกัน การทำงานเน้นที่กระบวนการทำงานเป็นกลุ่มสมาชิกภายในกลุ่มเคารพกฎกติกา และภายในกลุ่มต้องมีหัวหน้าทีม หรือผู้บริหารทีมที่มีความสามารถในด้านการบริหารจัดการ ความสามารถของแต่ละบุคคลให้สามารถร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้

4) สมรรถนะด้านบุคลิกภาพอาชีพที่ปรึกษาทางการเงิน ที่ปรึกษาทางการเงินเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด ดังนั้น ตัวแทนต้องมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ต่อวิชาชีพ และต่อลูกค้า และต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองเพื่อเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้าได้ซึ่งที่ปรึกษาทางการเงินต้องเผยแพร่เกี่ยวกับการออมทรัพย์ให้แก่บุคคลอย่างกว้างขวางทุกระดับตามฐานะ จากบทบาทตัวแทนดังกล่าวจะเห็นได้ว่าไม่ใช่ทำหน้าที่เป็นเพียงนักขายเพียงอย่างเดียว แต่ที่ปรึกษาทางการเงินจะต้องเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้าของตนเองด้วย เช่น การวิเคราะห์ความจำเป็นในการทำประกันชีวิต ตลอดจนถึงการคัดเลือกแบบกรมธรรม์ และเบี้ยประกันที่เหมาะสมกับลูกค้าเกี่ยวกับเรื่องนี้ ได้ว่าไม่ว่าคุณจะทำอะไรในสังคมคุณจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคน จำนวนมากต้องพบปะสังสรรค์ และต้องเข้าสังคม นอกจากต้องมีความรู้ความสามารถ ในงานแล้วยังต้องมีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับลูกค้าและรักษาภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร

5) สมรรถนะด้านการตลาด อธิบายว่าการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตการตลาดมีความสำคัญต่อการบริหารงานธุรกิจ ประกันชีวิตในการกำหนดรูปแบบ วิธีดำเนินงานเป็นขั้นตอน มีความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เริ่มด้วยการวางแผนซึ่งจะเป็นเสมือนแผนผังงานพร้อมทั้งการควบคุมซึ่งเป็นการประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ เพื่อทราบความคืบหน้า และสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันที่ การดำเนินงานทางการตลาดประกันชีวิตจะเป็นการจัดการทำงานที่ใช้สัญญาอนุญาตหรือความรู้สึกส่วนตัวและขาดระบบโดยการทำการสำรวจความต้องการของผู้บริโภค กำหนดตลาดเป้าหมายขึ้น ทำให้โอกาสในการขายสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ซื้อได้ตรงเป้าหมาย ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย การส่งเสริมการตลาดเป็นปัจจัยหนึ่งในการวางแผนทางแนะนำบริษัท และธุรกิจประกันชีวิตให้ประชาชนทั่วไปรู้จักการส่งเสริมการตลาดจะใช้วิธีการโฆษณา การขายโดยบุคคล การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย เพื่อสร้างความพอใจ ความนิยม และยังสร้างชื่อเสียงให้แก่บริษัท ธุรกิจประกันชีวิต การจัดองค์กรด้านการตลาดประกันชีวิต อาจแบ่งงานออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนกลางและส่วนสนาม ส่วนกลางเปรียบเสมือนที่ปรึกษาหน่วย ส่งเสริมการตลาดสำหรับส่วนสนามมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานด้านการจัดจำหน่าย ซึ่งประกอบด้วยที่ปรึกษาทางการเงินระดับต่าง ๆ การประกันชีวิตเป็นการขายที่เน้นทางด้านการให้บริการซึ่งที่ปรึกษาทางการเงินต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเองครอบครัวต่อหน่วยงาน บริษัทที่ตนสังกัดต่อลูกค้า และต่อวิชาชีพ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินจะต้องมีความสามารถทั้งในด้านการวางแผนการขาย แสวงหาลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเก่า ตลอดจนการพัฒนาทางด้านการขายให้ทีมงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถเสนอขายสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้บริการหลังการขายอย่างสม่ำเสมอ และสร้างความประทับใจต่อลูกค้าตลอดไป

3. บทสรุป

การพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับที่ปรึกษาทางการเงิน มีแนวทาง 5 การศึกษาองค์ประกอบเชิงสำรวจของการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางการเงิน ซึ่งสามารถอธิบายความหมายของแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1) ความรู้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน สมรรถนะด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน แบบผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน ขั้นตอนการนำเสนอค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ความคุ้มครอง ความเสี่ยงภัย ลักษณะความเสี่ยงของกองทุนรวม กลยุทธ์การลงทุนผ่านกองทุนรวมตามระดับความเสี่ยงของผู้เอาประกันภัย การแนะนำประกันชีวิตและการลงทุน เอกสารเงื่อนไขของบริษัทประกันภัย สิทธิของผู้เอาประกันภัย การบริการในการทบทวนพอร์ตการลงทุน ความเข้าใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณของตัวแทน/นายหน้าประกันชีวิต

2) ทักษะการนำเสนอแบบมืออาชีพ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินจะต้องมีความสามารถทั้งในด้าน การวางแผนการขาย แสวงหาลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเก่าตลอดจนการพัฒนาทางด้านการขายให้ตนเองและทีมงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถเสนอขายสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการและเป้าหมายการเงินของลูกค้า อีกทั้งให้บริการหลังการขายอย่างสม่ำเสมอ และสร้างความประทับใจต่อลูกค้าตลอดไป

3) จรรยาบรรณ และแนวทางการเสนออย่างถูกต้องตามแนวทางปฏิบัติ ที่ปรึกษาทางการเงินจำเป็นต้องมีคุณธรรมประจำใจดังที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณของการประกันชีวิตซึ่งบทบาทและหน้าที่หลักของที่ปรึกษาทางการเงินต้องอาศัยคุณธรรมประจำใจเพราะต้องเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ในด้านเบี้ยประกัน การให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ การใช้กลวิธีหลอกลวงให้ตกลงทำประกันซึ่งกรมการประกันภัยได้กำหนดจรรยาบรรณและศีลธรรมของที่ปรึกษาทางการเงินไว้ชัดเจน ทศนคติทางบวกต่ออาชีพ

4) ทักษะการทำงานร่วมกันสู่ความสำเร็จ การปฏิบัติงานอาชีพที่ปรึกษาทางการเงินเป็นอาชีพที่สามารถประสบความสำเร็จได้ด้วยตนเองแต่ในขณะเดียวกันถ้าต้องการเจริญก้าวหน้าในอาชีพก็ต้องสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง และมีคุณภาพเพื่อทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ดังนั้นที่ปรึกษาทางการเงินจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะทางด้านการทำงานเป็นทีม สามารถประยุกต์ใช้กับการสร้างทีมงานที่มีคุณภาพ เพื่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

5) บุคลิกภาพ และเจตคติของการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับคน จำนวนมากต้องพบปะสังสรรค์ และต้องเข้าสังคม นอกจากต้องมีความรู้ความสามารถ ในงานแล้วยังต้องมีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับลูกค้าและรักษาภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กิ่งพร ทองใบ. (2554). *เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กรรณก ทิพรส. (2543). *องค์กรและการจัดการ*. มหาสารคาม: คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เฉลิมพร เย็นเอือก. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โชคชัย สุเวชวัฒนกุล และกนกกานต์ แก้วนุช. (2555). *ทางเลือก-ทางรอดจากวิกฤติเศรษฐกิจของกิจกรรมทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง: กิจกรรมการบริหารและการพัฒนาทุนมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไทรมาศ พูลผล. (2556). *การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. คุชฉินิพนธ์ปรัชญาคุชฉินบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต. ปทุมธานี.
- บรรเลง ทับเที่ยง. (2538). *คู่มือตัวแทนประกันชีวิต*. กรุงเทพฯ: เพชรสยามการพิมพ์.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆา. (2552). *การสร้างแรงจูงใจออนไลน์*. สืบค้นวันที่ 12 มกราคม 2566 จาก <http://www.oknation.net/blog/piyanan/2009/07/28/entry-1>
- เป็รื่อง กุมุท. (2549). *เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษา*. ประมวลสาระชุดวิชา เทคโนโลยีการสื่อสารการศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภูริต เหล่าศิริถาวร. (2563). *การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุนสำหรับที่ปรึกษาทางการเงิน*. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(3), 469-488.
- วรรัตน์ เขียวโพธิ์. (2551). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สุจิตรา ธนानันท์. (2550). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: Prantawan Publishing & Printing.
- สมลทา สัจใจสม. (2555). *การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ*. *PULINET Journal* 3(3), 1-6.

ภาษาอังกฤษ

- Ivancevich, J. M. (2003). *Human Resource Management*. Boston MA: Tata McGraw Hill Publishing Co., Ltd.
- Mondy, R. W., Noe, R. M., & Premeaux, S. R. (2002). *Human Resource Management* (8th ed). New Jersey: Pearson Education.
- Wexley, K. N., & Latham, G. P. (1991). *Developing and training human resources in organization* (2nd ed.). New York: Harper Collins.