

การพัฒนาสมรรถนะผู้แนะนำการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสู่ระดับสากล

COMPETENCY DEVELOPMENT OF SECURITIES INVESTMENT CONSULTANTS IN LISTED
SECURITIES ON THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND TOWARD INTERNATIONAL LEVEL

ภัทรี พริสตัด¹
ยอดยิ่ง ธนทวี²
อิสระ สุวรรณพล³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิเคราะห์ระดับสมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุนและเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสู่ระดับสากล โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology) กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้บริหารของบริษัทหลักทรัพย์ และหัวหน้างาน จำนวน 38 บริษัท รวมทั้งสิ้น 114 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบคุณภาพว่ามีความเที่ยงตรงเชื่อถือได้ ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และดัชนีความต้องการในการพัฒนา (Priority Need Index : PNI) การวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 17 คน จากผู้บริหารองค์การที่เกี่ยวข้องจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทหลักทรัพย์ข้ามชาติ และบริษัทหลักทรัพย์ไทย

ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุน มีจำนวน 10 สมรรถนะ โดยแต่ละสมรรถนะมีจุดมุ่งหมาย เพื่อเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ จากกลุ่มสมรรถนะดังกล่าว จะทำให้มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อตลาดทุนไทย สามารถนำมาวิเคราะห์ดัชนีความต้องการพัฒนาสมรรถนะ และระดับความเชี่ยวชาญของผู้แนะนำการลงทุน ซึ่งเป็นระดับที่ผู้แนะนำการลงทุนจะต้องเพิ่มสมรรถนะสู่ระดับสากล โดยมีค่าเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) สมรรถนะด้านการใช้ภาษา 2) สมรรถนะด้านการบริหารการฝึกอบรมและการถ่ายทอด 3) สมรรถนะด้านคุณธรรม จริยธรรม 4) สมรรถนะด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยง 5) สมรรถนะด้านระบบและกระบวนการซื้อ-ขาย 6) สมรรถนะด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์ 7) สมรรถนะด้านการให้คำปรึกษาในการลงทุน 8) สมรรถนะด้านการสืบค้นข้อมูล 9) สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม 10) สมรรถนะด้านความรู้ทางเศรษฐกิจ

คำสำคัญ: สมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุน การพัฒนาสมรรถนะ ผู้แนะนำการลงทุน

¹ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, Ph.D., วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

³ รองศาสตราจารย์, Ph.D.

Abstract

This research objectives were to analyze securities investment consultants' competency levels and offer guidelines to develop consultants' competencies in listed securities companies in Thailand to reach international level. This research adopted a mixed method methodology approach and set up the conceptual framework by reviewing literature and related studies. Quantitative data were collected using questionnaires which passed the quality test, indicating its reliability and validity. The chosen sample consisted of 114 chief executive officers from 38 securities companies. The statistics applied in this study were frequency, percentage, mean, standard deviation, and the analysis of priority need index (PNI). Qualitative data, which applied content analysis were collected via in-depth interviews with 17 securities' experts from Stock Exchange of Thailand, Licensing Department - Securities and Exchange Commission, and top executives from Thai and Foreign brokerage houses.

The results of the study indicated that they are 10 competencies for securities investment consultants. The purpose of each competency aspire to enhance performance, leading to success and answer to the needs of stakeholders in the stock market. The identified competencies is fruitful to Thailand's capital market, when cross analyze with the priority needs index and level of expertise of securities investment consultants. These factors indicated the level in which securities investment consultants must develop to be able to compete internationally. Outlined below is the list of competencies with the importance order from most to least; 1) usage of languages 2) managing training and transferring knowledge 3) moral and ethics 4) managing change and risk 5) developing systems and buying-selling processes 6) financial analysis 7) consulting on investments 8) data researching 9) working in teams, and 10) economic knowledge.

Keywords: Competency's Securities Investment Consultants, Competency Development, Securities Investment Consultant

บทนำ

ภายใต้ระบบเศรษฐกิจของประเทศเสรีนิยม รวมทั้งประเทศไทยจำเป็นต้องอาศัยเงินทุนจำนวนมาก เพื่อช่วยให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี Francis (2006) อธิบายว่า ตลาดทุน (Capital Market) นั้นเป็นศูนย์กลางของการระดมทุนระยะยาวระหว่างผู้ออมเงินกับผู้ต้องการเงินทุนหรือกิจการด้วยการออกตราสารการเงิน เช่นหุ้นสามัญ หุ้นกู้ และหุ้นบริมสิทธิ เพื่อนำไปจำหน่าย ซื้อขายผ่านตลาดหลักทรัพย์ นอกจากนี้ Reilly & Norton (2009) กล่าวว่า ตลาดทุนต่างทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการช่วยระดมทุนจากผู้มีเงินออมและจัดสรรเงินให้ผู้ต้องการใช้เงิน โดยได้รับผลตอบแทนในรูปของส่วนต่างราคาซื้อขายหลักทรัพย์และเงินปันผล สอดคล้องกับ บริษัทหลักทรัพย์ เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) (2552) ที่กล่าวว่าตลาดเงินและตลาดทุนเป็นกลไกที่มีความสำคัญมากต่อระบบเศรษฐกิจ กล่าวคือเป็นแหล่งรวบรวมเงินทุนและเงินออมของประชาชนเพื่อนำไปใช้สนองต่อความต้องการเงินทุนของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

จรัมพร โชติกเสถียร (2554) ตลาดหลักทรัพย์ทั่วโลก มีการเชื่อมต่อกันมากขึ้นตามระบบเศรษฐกิจเสรี ทำให้เกิดความผันผวนอย่างมากของปริมาณการซื้อขายในแต่ละวัน โดยเฉพาะที่เกิดจากนักลงทุนต่างชาติ นอกจากจะเป็นการเพิ่ม ลด อุปสงค์และอุปทานต่อตลาดหลักทรัพย์โดยตรง เนื่องจากตลาดหลักทรัพย์ต่างประเทศกับตลาดหลักทรัพย์ไทยนั้น เชื่อมต่อกันด้วยระบบการสื่อสารอันทันสมัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั่วโลก ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในตลาดต่างประเทศย่อมมีผลกระทบต่อตลาดหลักทรัพย์ไทยด้วย สุธีรา สีนธูป (2554) นอกจากนี้ Woglom (1998) ได้กล่าวเสริมว่าการลงทุนในหลักทรัพย์นั้นนักลงทุนทั่วไปต้องการผลตอบแทนจากการลงทุนสูง แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ทำให้หลักทรัพย์บางตัวอาจมีการให้ผลตอบแทนที่สูงขึ้นแก่การลงทุน แต่ก็มีความเสี่ยงสูงตามไปด้วย บริษัทหลักทรัพย์ ชิกโก้ จำกัด (มหาชน) (2556) ซึ่งผู้ที่เป็นตัวกลางหรือตัวเชื่อมโยงในการซื้อขาย คือบริษัทหลักทรัพย์จดทะเบียนที่มีอยู่ 38 บริษัท ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบ คือผู้แนะนำการลงทุน ที่มีหน้าที่ติดต่อชักชวนให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงทุนแก่ผู้ลงทุน เพื่อให้เกิดการซื้อขายหลักทรัพย์ เป็นทรัพยากรบุคคลที่จะขับเคลื่อนภาพรวมของเศรษฐกิจประเทศได้อีกทางหนึ่งด้วย Bodie (2011) ดังนั้นคุณสมบัติของผู้แนะนำการลงทุนจะต้องมีความรู้ความสามารถในด้านการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งด้านความประพฤติส่วนตัว อันมีคุณธรรม และจริยธรรม ที่เป็นเรื่องสำคัญไม่แพ้กัน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์) (2556) ซึ่งผู้แนะนำการลงทุนบางคนไม่กระทำตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติหน้าที่ แห่งประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อปฏิบัติหน้าที่วิเคราะห์การลงทุนและแนะนำการลงทุน พ.ศ.2555 ซึ่งเหตุการณ์ในลักษณะเดียวกันมักจะเกิดขึ้นอยู่เสมอๆ แสดงให้เห็นถึงการขาด คุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน

สรุปจากที่กล่าวมาแล้วนั้น ความสำคัญที่เกี่ยวกับสมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุนในอนาคตในการที่จะก้าวขึ้นไปสู่ระดับสากลได้ จำเป็นต้องมีความรู้กว้างและลึก มีทักษะ ความสามารถในการวิเคราะห์ พุดเขียนภาษาอังกฤษได้ดี มีบุคลิกภาพดี มีจริยธรรม คุณธรรม ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ และต้องยกระดับมาตรฐานผู้ประกอบการวิชาชีพธุรกิจหลักทรัพย์ เพื่อรองรับการขยายตัวของตลาดทุนไทยที่จะต้องแข่งขันในระดับสากล สร้างความเจริญเติบโตให้กับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สร้างความมั่นคงให้กับระบบเศรษฐกิจและการเงิน รวมทั้งผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผู้วิจัย มีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุนในปัจจุบัน ว่ามีความพร้อมในระดับสากลอย่างไร และควรมีการพัฒนาอย่างเร่งด่วนในด้านใดเพื่อให้เกิดแนวทางในการพัฒนาที่มีความเป็นรูปธรรม ในการสร้างบุคลากรที่ดีในการขับเคลื่อนการลงทุน เป็นรากฐานที่แข็งแกร่งที่ครอบคลุมมิติสำคัญ ส่งผลให้หลักทรัพย์ของกิจการในประเทศ มีความโดดเด่นในสายตานักลงทุนทั่วโลก สร้างให้เกิดความได้เปรียบ

ทางการแข่งขัน นำมาซึ่งคุณประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด สร้างองค์ความรู้ใหม่ให้กับสาขาวิชาพัฒนาบุคลากรที่จะสร้างประโยชน์กับประเทศชาติอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

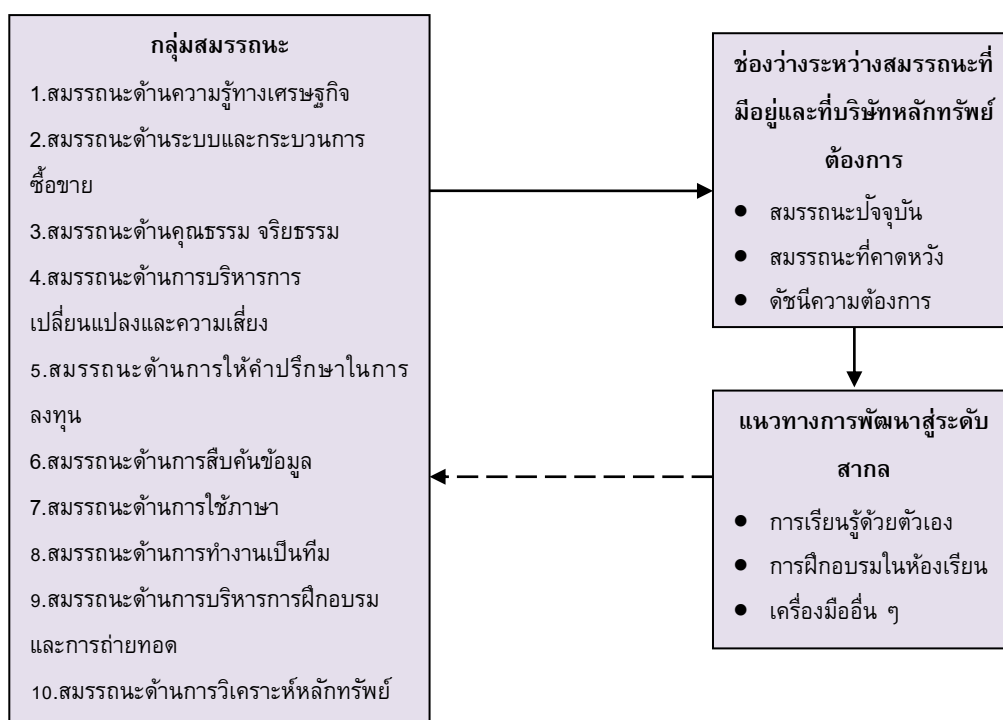
เพื่อศึกษาวิเคราะห์ระดับสมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุน และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สู่ระดับสากล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อค้นพบจากการวิจัย จะสามารถนำมาใช้ในการวางแผน กำหนดกรอบแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ ในประเทศไทยสู่ตลาดสากล
2. องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย จะใช้ในการพัฒนาตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และบริษัทหลักทรัพย์ ให้มีขีดความสามารถและศักยภาพในการให้บริการการลงทุน ที่สามารถสร้างมูลค่าสูงสุดและเพิ่มมูลค่าให้เศรษฐกิจของประเทศได้ต่อไป
3. ได้รูปแบบหรือแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะผู้แนะนำการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ ในประเทศไทย ให้สามารถปฏิบัติงานในตลาดหลักทรัพย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพิ่มองค์ความรู้ให้กับสาขาวิชา องค์การในธุรกิจอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องเช่น ธนาคาร ประกันภัย หรือผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาประยุกต์ใช้ หรือศึกษาต่อยอดองค์ความรู้ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การสร้างกรอบแนวคิด นั้นผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก นำมาประมวลและกำหนดเป็นกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนั้น ผู้วิจัยพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ ได้แก่ Anntoinette and Lepsinger (1999) และ Boyatzis (1982) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคคล คือ คุณลักษณะหรือความสามารถที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล โดยเชื่อว่าสมรรถนะนั้นคือผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานยอดเยี่ยม (Superior Performance) หรือสูงกว่ามาตรฐานหรือโดดเด่นกว่าบุคคลอื่นและมีประสิทธิผล Spencer and Spencer (1993), Mello (2006) และ Green (1999) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะว่า เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลในการประกอบอาชีพและการบริหารงาน ตามตำแหน่งหน้าที่ และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะคิตที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพ สร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าบุคคลอื่น และเกิดผลงานสูงสุดตามที่ต้องการ Maybank Kimang (2013) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับผู้แนะนำการลงทุนนั้น ต้องมีความรู้ ทักษะในด้านภาษาเป็นอย่างดีที่ใช้สื่อความหมายที่ชัดเจน ถูกต้อง กระชับ ใช้คำสำนวนและประโยคที่ถูกต้องเหมาะสม มีประสิทธิผลเพื่อให้การสื่อสารทางธุรกิจสัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการ

Huselid and Schuler (1997) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม การชี้แนะ ถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ เทคนิค ทักษะเกี่ยวกับงานแบบปฏิบัติงานจริงเพื่อให้เข้าใจถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสมจะเป็นการเสริมสร้างและพัฒนามาตรฐานและศักยภาพให้กับผู้แนะนำการลงทุนอย่างต่อเนื่อง มีบุคลิกภาพเฉพาะตัวที่จะทำให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา Guedhami and Sy (2005) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และหลักจริยธรรม ที่ลึกซึ้ง ที่ทุกคนต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการนำไปปฏิบัติในทุกวันอย่างต่อเนื่อง เป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัท สร้างความสำเร็จอย่างยั่งยืน

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน) (2556) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับผู้แนะนำการลงทุนในด้านของการเป็นผู้ที่ทำการวิเคราะห์ราคาหลักทรัพย์ให้ได้ผลตอบแทนการลงทุนที่ดี ในอนาคตจากแนวโน้มของอัตราดอกเบี้ย ภาวะเงินเฟ้อ เสถียรภาพของรัฐบาล ราคาน้ำมัน และสภาวะตลาดต่างประเทศอย่างครบถ้วน โดยจะซื้อในราคาที่คิดว่าต่ำที่สุดและขายที่ราคาที่จะให้ได้กำไรสูงสุดให้ผลแม่นยำ Goldman Sachs (2013) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานของผู้แนะนำการลงทุนเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จะต้องรอบรู้ในเรื่องสินค้าและบริการที่จะเสนอขายเพื่อผลกำไรตามเป้าหมาย สร้างความมั่นใจในการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน อย่างมีระบบจัดลำดับความสำคัญ INTL FC Stone Securities Inc. (2013) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้แนะนำการลงทุนที่ต้องสร้างทักษะในการติดต่อประสานงานและดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานกับทีมเพื่อให้เกิดผลของความสำเร็จ

ที่กล่าวมาแล้วนั้นเป็นการนำเสนอส่วนหนึ่งของแนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการและองค์การต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุน ที่ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ในการสร้างกรอบแนวคิดของงานวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1 เพื่อใช้ในการดำเนินการวิจัยในขั้นตอนต่อไป

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology) เริ่มจากการวิจัยเอกสารเพื่อสร้างกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีของงานวิจัย ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) ที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับแนวทางในการกำหนดกรอบคำถามได้มาจากการศึกษาทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปัญหาของคำถามในการศึกษาที่ครอบคลุมเนื้อหาตามที่ต้องการ การ

วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้บริหารระดับสูงจากบริษัทหลักทรัพย์ทั้ง 38 บริษัท รวมทั้งสิ้นจำนวน 114 คน โดยใช้แบบสอบถามสมรรถนะแบบมาตราส่วนในการประเมินค่าทั้ง 10 กลุ่ม สมรรถนะ เพื่อทราบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะปัจจุบันกับสมรรถนะที่คาดหวังในอนาคต และนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) สร้างแบบสอบถามสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยทุกข้อจะมีคำตอบ 2 สภาพ เป็นแบบตอบสนองคู่ (Dual Response Format) ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม IOC ถึงค่าความสอดคล้องตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.80 – 1.00 ในทุกข้อ การไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด เพื่อหา Internal Consistency Reliability ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) อยู่ระหว่าง 0.895-0.937

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เชิงคุณภาพ โดยการจำแนกข้อมูลตามกรอบความคิดของการวิจัย เทียบเคียงตามแนวคิด และทฤษฎี เกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะผู้แนะนำการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สู่ระดับสากล เมื่อนำหน้าหนักของตัวแปรต่างๆ ทั้งหมดแล้ว จึงนำมาเรียงเพื่อพิจารณาว่า มีการซ้ำกันหรือไม่ ถ้าซ้ำก็เป็นการยืนยันว่าตัวแปรที่ตั้งไว้ถูกต้อง เป็นข้อมูลที่อึดตัวแล้ว และตัวแปรที่เพิ่มมาใหม่ก็เป็นสิ่งที่ค้นพบใหม่ นำมาเรียงและใส่น้ำหนักความสำคัญ พร้อมทั้งพิจารณาว่า ถ้าตัวแปรใดมีน้ำหนักความสำคัญน้อยก็ตัดออกไป เพื่อให้ง่ายต่อการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม จัดทำบทสรุป โดยใช้ข้อมูลสนับสนุนจากเอกสาร ถ้อยคำที่เกี่ยวข้องจากการสัมภาษณ์มาเชื่อมโยง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะผู้แนะนำการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สู่ระดับสากล ต่อไป ดังแสดงด้วยตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กลุ่มสมรรถนะที่ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 17 คน

ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ค่าน้ำหนัก
1. สมรรถนะด้านความรู้ทางเศรษฐกิจ (17 คน)	1.00
2. สมรรถนะด้านระบบและกระบวนการซื้อ-ขาย (17 คน)	1.00
3. สมรรถนะด้านคุณธรรม จริยธรรม (17 คน)	1.00
4. สมรรถนะด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยง (16 คน)	0.90
5. สมรรถนะการให้คำปรึกษาในการลงทุน (12 คน)	0.70
6. สมรรถนะด้านการสืบค้นข้อมูล (12 คน)	0.70
7. สมรรถนะด้านการใช้ภาษา (14 คน)	0.80
8. สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม (16 คน)	0.90
9. สมรรถนะด้านการบริหารการฝึกอบรมและการถ่ายทอด (12 คน)	0.70
10. สมรรถนะด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์ (12 คน)	0.70

จากตารางที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึก ทั้งผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ผลในแต่ละกลุ่มดังนี้

1) กลุ่มสมรรถนะที่ 1 2 และ 3 ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 คนได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่ผู้แนะนำการลงทุน ต้องมี

2) กลุ่มสมรรถนะที่ 4 และ 8 ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 16 จาก 17 คนได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่ผู้แนะนำการลงทุน ต้องมี

3) กลุ่มสมรรถนะที่ 7 ผู้เชี่ยวชาญ 14 จาก 17 คนได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่ผู้แนะนำการลงทุน ต้องมี

4) กลุ่มสมรรถนะที่ 5 6 9 และ 10 ผู้เชี่ยวชาญ 12 จาก 17 คนได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่าเป็นสมรรถนะที่ผู้แนะนำการลงทุน ต้องมี

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณจากแบบสอบถามที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ จากลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ตารางแจกแจงความถี่ (Frequencies Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการหาค่าดัชนีความต้องการในการพัฒนา (Priority Need Index : PNI) เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุนทั้ง 10 หมวด และการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความต้องการและแนวทางในการพัฒนา เพื่อตอบวัตถุประสงค์ เกี่ยวกับระดับสมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุน และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสู่ระดับสากล โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะและดัชนีความต้องการในการพัฒนาในภาพรวมทั้ง 10 สมรรถนะ

รายการ	ระดับ สมรรถนะ ในปัจจุบัน P	ลำดับที่	ระดับ สมรรถนะ ที่คาดหวัง E	ลำดับที่	ช่องว่างความ ต้องการใน การพัฒนา PNI E-P/E	ลำดับที่
1. สมรรถนะด้านความรู้ทางเศรษฐกิจ	3.44	3	4.36	8	0.21	10
2. สมรรถนะด้านระบบและกระบวนการ ซื้อ-ขาย	3.39	5	4.49	4	0.24	5
3. สมรรถนะด้านคุณธรรม จริยธรรม	3.28	8	4.57	2	0.27	3
4. สมรรถนะด้านการบริหารการ เปลี่ยนแปลงและความเสี่ยง	3.46	2	4.62	1	0.25	4
5. สมรรถนะการให้คำปรึกษาการลงทุน	3.49	1	4.56	3	0.23	7
6. สมรรถนะด้านการสืบค้นข้อมูล	3.40	4	4.39	7	0.22	8
7. สมรรถนะด้านการใช้ภาษา	3.16	9	4.46	5	0.30	1
8. สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม	3.34	6	4.29	10	0.22	9
9. สมรรถนะด้านการบริหารการฝึกอบรม และการถ่ายทอด	3.04	10	4.29	9	0.29	2
10. สมรรถนะด้านการวิเคราะห์ หลักทรัพย์	3.33	7	4.41	6	0.24	6

จากตารางที่ 2 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะปัจจุบัน (Existing Competency) อยู่ในระดับมากมี 3 ลำดับแรก (3.41 – 4.20) ที่ถือว่าเป็นจุดแข็งของผู้แนะนำการลงทุนที่มีอยู่ ณ ปัจจุบันที่ต้องพิจารณานำไปใช้งาน ได้แก่สมรรถนะด้านการให้คำปรึกษาในการลงทุน ค่าเฉลี่ยที่ 3.49 สมรรถนะด้านการบริหารการ

เปลี่ยนแปลงและความเสี่ยง ค่าเฉลี่ยที่ 3.46 และ สมรรถนะด้านความรู้ทางเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.44 และพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง (Expected Competency) ทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 10 สมรรถนะ (4.21 – 5.00) ซึ่งเป็นความคาดหวังของผู้บริหารบริษัทหลักทรัพย์ที่ต้องการให้ผู้แนะนำการลงทุนมีเพื่องสู่ระดับสากล ซึ่งระดับสมรรถนะที่คาดหวังที่มากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สมรรถนะด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงค่าเฉลี่ยที่ 4.62 สมรรถนะด้านคุณธรรม จริยธรรม ค่าเฉลี่ยที่ 4.57 และสมรรถนะด้านการให้คำปรึกษาในการลงทุน ค่าเฉลี่ยที่ 4.56 ที่บริษัทหลักทรัพย์นั้นมีความคาดหวังมากที่สุดจากผู้แนะนำการลงทุน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ว่าสมรรถนะผู้แนะนำการลงทุนที่ควรพัฒนาทั้ง 10 สมรรถนะ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย มีดังนี้

1. สมรรถนะด้านการใช้ภาษา (PNI = 0.30) ที่ต้องพัฒนาได้แก่ ความสามารถใช้ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และหรือภาษาท้องถิ่น เพื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และจูงใจให้นักลงทุนเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เพราะการจะรักษาตำแหน่งงานหรือขยายงานไปสู่สากลจะทำได้ ถ้าผู้แนะนำการลงทุนไม่มีความรู้ หรือทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งการสร้างการยอมรับทั้งจากผู้ลงทุนและบริษัทหลักทรัพย์ที่เป็นผู้ว่าจ้าง จะเกิดขึ้นได้ด้วยการที่ผู้แนะนำการลงทุนมีความรู้และทักษะในด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีเท่านั้น

2. สมรรถนะด้านการบริหารการฝึกอบรมและการถ่ายทอด (PNI = 0.29) ที่ต้องพัฒนาได้แก่การพัฒนาและสร้างหลักสูตรที่มีประโยชน์ให้กับบริษัทหลักทรัพย์ รวมทั้งการฝึกฝนให้เป็นวิทยากรในบางโอกาส ซึ่งการฝึกอบรม จะเป็นวิธีการเรียนรู้จากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ที่จะทำให้ผู้แนะนำการลงทุน ได้เพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นได้เร็วที่สุด และผู้แนะนำการลงทุนทุกคนต้องเข้ารับการฝึกอบรมให้มากที่สุดเท่าที่จะได้รับการสนับสนุนจากบริษัทหลักทรัพย์ รวมทั้งต้องเข้าสอบในโปรแกรมต่างๆเพื่อให้ได้ใบรับรองการทำงานในระดับที่สูงขึ้น

3. สมรรถนะด้านคุณธรรม จริยธรรม (PNI = 0.27) ที่ต้องพัฒนาได้แก่การมีวินัยและพัฒนาตนเองในด้านวิชาชีพให้ทันต่อวิสัยทัศน์ทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคมอยู่เสมอ โดยเฉพาะในกระบวนการซื้อขายหลักทรัพย์ ที่ต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับเงินเป็นจำนวนมาก หากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นตัวบริษัท ผู้แนะนำการลงทุน นักลงทุน แม้แต่ตลาดหลักทรัพย์เอง หากไม่มีคุณธรรม จริยธรรม การควบคุมดูแลอย่างเคร่งครัดแล้ว ก็จะทำให้ความเสียหายอย่างร้ายแรงทั้งระบบ การพัฒนาไปสู่ระดับสากลย่อมเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้นการสร้างคุณธรรมจริยธรรม ให้เกิดขึ้นกับผู้แนะนำการลงทุนอย่างเร่งด่วน จะนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือยอมรับจากลูกค้าทั้งภายในและต่างประเทศ รวมถึงบริษัทหลักทรัพย์นั้น ๆ ด้วย

4. สมรรถนะด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยง (PNI = 0.25) ที่ต้องพัฒนาได้แก่การพัฒนากระบวนการซื้อ-ขาย สินค้าและบริการ การหาพันธมิตรในการสร้างความเข้มแข็งและผลประโยชน์ร่วมกัน เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์โลกมีความเสี่ยงมากกว่าในประเทศมาก และในปัจจุบันบริษัทหลักทรัพย์ทั้งหลาย นอกจากเรื่องของการลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์แล้ว ยังต้องครอบคลุมไปเรื่องการบริหารความมั่งคั่ง (Wealth Management) ด้วย ดังนั้นบุคลากรทุกฝ่ายต้องพัฒนาสมรรถนะในด้านนี้เป็นอย่างมาก เพราะเรื่องที่มีความสำคัญมากกว่าการได้ผลตอบแทนที่ดี คือความเสียหายจากการลงทุน ดังนั้นขนาดของความเสี่ยงต้องอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ด้วย

5. สมรรถนะด้านระบบและกระบวนการซื้อ-ขาย (PNI = 0.24) ที่ต้องพัฒนาให้มีความชำนาญในการดำเนินการในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การหาลูกค้า การวิเคราะห์ แนะนำการลงทุน การดำเนินการซื้อ-ขาย

จนสำเร็จส่งมอบให้ลูกค้าได้ทุกครั้ง ซึ่งกระบวนการซื้อขาย และพฤติกรรมของนักลงทุนในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน รวมทั้งผลิตภัณฑ์ทางการเงินของแต่ละประเทศ ที่แตกต่างกัน ผู้แนะนำการลงทุนจะต้องทำการศึกษาวิเคราะห์ให้มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ทั้งในส่วนของการที่ต้องการให้ซื้อขายหลักทรัพย์ในประเทศไทย หรือแนะนำผู้ลงทุนในประเทศไทยให้ไปลงทุนในต่างประเทศ เพราะหากเกิดความผิดพลาดเสียหาย ก็จะทำให้กิจการไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

6. สมรรถนะด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์ (PNI = 0.24) ที่ต้องพัฒนาให้มีการบูรณาการปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อมูลค่าหลักทรัพย์ เช่น เศรษฐกิจ การเมือง สังคม การค้าโลก วิกฤติการณ์ต่างๆ เพื่อนำมาคิดวิเคราะห์ ซึ่งเป็นสมรรถนะที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยที่ผู้แนะนำการลงทุนจะมีสมรรถนะนี้ได้ต้องบูรณาการ มาจากสมรรถนะทางด้านอื่นๆ ด้วย และการที่บริษัทหลักทรัพย์จะออกไปสู่สากลนั้น ข้อนี้อจะเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของผู้แนะนำการลงทุนที่ดีที่สุด

7. สมรรถนะด้านการให้คำปรึกษาในการลงทุน (PNI = 0.23) ที่เหมาะกับนักลงทุนแต่ละรายที่แตกต่างกัน และครอบคลุมหลักทรัพย์ต่างๆ จากทั่วโลก การที่จะให้คำแนะนำการลงทุนมีประสิทธิภาพ นั้นต้องมาจากความร่วมมือของทุกฝ่าย เพื่อระดมความคิดเห็นและหาข้อสรุปที่ดีที่สุด เพราะไม่มีใครที่จะรู้หรือเชี่ยวชาญไปหมดทุกเรื่อง โดยเฉพาะการลงทุนในต่างประเทศ ที่ต้องใช้ความร่วมมือกับฝ่ายต่างๆ เป็นอย่างมาก และทุกคนต้องเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา โดยที่ตลาดหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์และผู้ที่เกี่ยวข้อง ต้องให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ ทั้งในด้านการฝึกอบรม สัมมนา และการดูงานต่างประเทศ เป็นต้น

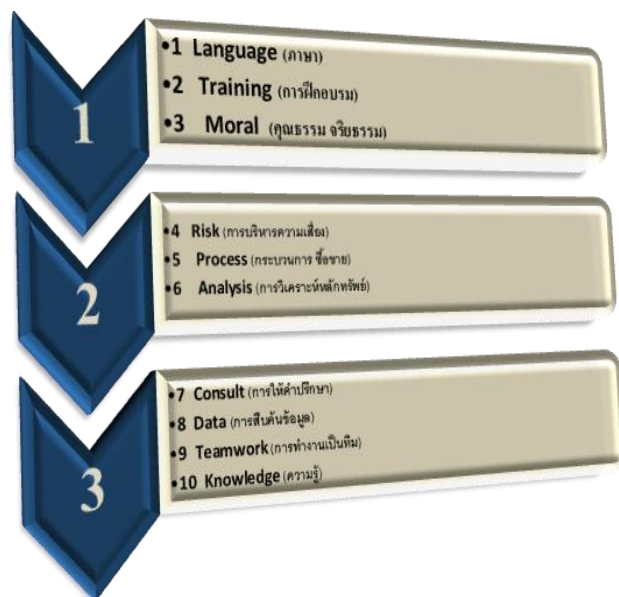
8. สมรรถนะด้านการสืบค้นข้อมูล (PNI = 0.22) เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจและพัฒนาตนเองสามารถทำการซื้อ-ขาย หลักทรัพย์ในระบบสมัยใหม่จากทั่วโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ผู้แนะนำการลงทุนต้องมีความสนใจ กระตือรือร้นในด้านนี้อย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่ทำงานอยู่ เพราะเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาสมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุน อีกทั้งในปัจจุบันและอนาคต จะมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ออกมาอย่างต่อเนื่องรวมทั้งธุรกิจอุตสาหกรรมที่เป็นเจ้าของหลักทรัพย์ ที่มีการลดหรือขยายกิจการทั้งในและต่างประเทศ การสืบค้นข้อมูลเป็นสมรรถนะที่สำคัญ

9. สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม (PNI = 0.22) ที่ต้องมีการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง และเป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการประเมินผลงานของทีมที่เหมาะสม ซึ่งในการเข้าสู่สากลนั้นต้องมีการสร้างทีมงาน รวมทั้งสร้างเครือข่ายที่สามารถเป็นประโยชน์ต่อกันทั้งสองฝ่ายไม่ว่าจะเป็นการร่วมทุน การเข้าครอบงำกิจการ

10. สมรรถนะด้านความรู้ทางเศรษฐกิจ (PNI = 0.21) ที่ผู้แนะนำการลงทุนทุกคนต้องมีในสาขาอาชีพนี้ รวมทั้งความสามารถในการให้ข้อมูลทางเศรษฐกิจเพื่อตัดสินใจลงทุนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ ต้องรู้รอบด้านในทุกปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้การทำหน้าที่ได้ผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่การจะไปสู่สากลของบริษัทหลักทรัพย์หรือตัวผู้แนะนำการลงทุนเองนั้น จำเป็นต้องมีการศึกษาในด้านเศรษฐกิจในประเทศและเชื่อมโยงไปทั่วโลก โดยเฉพาะกับประเทศที่จะไปเปิดตลาดเพราะแต่ละแห่งมีบริบททางด้านนี้ที่แตกต่างกัน

แนวทางการพัฒนาผู้แนะนำการลงทุนสู่ระดับสากล

ผู้วิจัยได้สรุปเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผู้แนะนำการลงทุนตามดัชนีความต้องการในการพัฒนา โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งให้ชื่อว่า I-SIC Model (International Securities Investment Consultants Model) อันจะเป็นรูปแบบแนวทางในการพัฒนาผู้แนะนำการลงทุนของ บริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทยสู่ระดับสากล ดังแสดงใน ภาพที่ 2 โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2 I-SIC Model (International Securities Investment Consultant Model)

กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย 1) สมรรถนะด้านการใช้ภาษา 2) สมรรถนะด้านการบริหารการฝึกอบรม และการถ่ายทอด 3) สมรรถนะด้านคุณธรรม จริยธรรม มีดัชนีความต้องการในการพัฒนาเท่ากับ 0.30 0.29 และ 0.27 ตามลำดับ ซึ่งการจัดกลุ่มมาจากเหตุผลของค่า PNI และสมรรถนะดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะที่บริษัทหลักทรัพย์ส่วนใหญ่ ละเลยที่จะพัฒนา จึงส่งผลให้มีความจำเป็นเร่งด่วนที่สุด ที่ต้องดำเนินการ เพื่อการเข้าสู่ระดับสากล

กลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย 1) สมรรถนะด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยง 2) สมรรถนะด้านระบบและกระบวนการซื้อ-ขาย 3) สมรรถนะด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์ มีดัชนีความต้องการในการพัฒนา เท่ากับ 0.25 0.24 และ 0.24 ตามลำดับ ซึ่งการจัดกลุ่มมาจากเหตุผลของค่า PNI และสมรรถนะดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะที่บริษัทหลักทรัพย์ส่วนใหญ่ มักที่จะพัฒนา เพราะเป็นสิ่งที่ผู้แนะนำการลงทุน ต้องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ ณ ปัจจุบัน จึงส่งผลให้มีความสำคัญในการที่ต้องดำเนินการ เพื่อการเข้าสู่ระดับสากล

กลุ่มที่ 3 ประกอบด้วย 1) สมรรถนะด้านการให้คำปรึกษาในการลงทุน 2) สมรรถนะด้านการสืบค้นข้อมูล 3) สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม 4) สมรรถนะด้านความรู้ทางเศรษฐกิจ มีดัชนีความต้องการในการพัฒนา เท่ากับ 0.23 0.22 0.22 และ 0.21 ตามลำดับ ซึ่งการจัดกลุ่มมาจากเหตุผลของค่า PNI และสมรรถนะดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะที่บริษัทหลักทรัพย์ส่วนใหญ่ มักที่จะไม่ค่อยพัฒนา แต่เป็นสิ่งที่ผู้แนะนำการลงทุนต้องมี หากต้องการทำงานในตำแหน่งนี้

อภิปรายผล

การพัฒนาสมรรถนะผู้แนะนำการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ ในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย สู่ระดับสากลนั้น จากข้อค้นพบของผู้วิจัย ได้โมเดลใหม่ ชื่อ “I-SIC Model” ที่ได้แบ่งกลุ่มสมรรถนะเพื่อพัฒนาผู้แนะนำการลงทุนออกเป็น 3 กลุ่ม โดยกลุ่มแรก เป็นสมรรถนะที่ผู้แนะนำการลงทุนจำเป็นต้องมี โดยการพัฒนาอย่างเร่งด่วนที่สุด เพราะเป็นจุดอ่อนของผู้แนะนำการลงทุนในขณะนี้ กลุ่มที่ 2 เป็นสมรรถนะที่

ต้องการในการพัฒนาที่มีความเร่งด่วนสำคัญปานกลาง และกลุ่มที่ 3 มีความสำคัญในการพัฒนาน้อยกว่า 2 กลุ่มแรก หากแต่ต้องมีการพัฒนาให้ต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งในการพัฒนาผู้แนะนำการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยไปสู่ระดับสากล จะมีรายละเอียด ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1

สมรรถนะด้านการใช้ภาษา ต้องสามารถใช้ได้ดี ทั้งภาษาไทย (ท้องถิ่น) และภาษาต่างประเทศ (หรือภาษาอังกฤษที่ใช้เป็นภาษากลาง) เพื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และจูงใจให้นักลงทุนเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น มีการพัฒนาด้านการใช้นี้อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการให้คำปรึกษา วิเคราะห์ แนะนำการลงทุนจนถึงการซื้อ-ขาย หลักทรัพย์ และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกับนักลงทุน สอดคล้องกับ บริษัทหลักทรัพย์ แมคควอรี (ประเทศไทย) จำกัด (2556) ที่มีข้อมูลแสดงไว้เกี่ยวกับผู้แนะนำการลงทุน ต้องมีความรู้ ทักษะในด้านภาษาเป็นอย่างดี เพราะการซื้อขายหลักทรัพย์ต้องใช้การสื่อความหมายที่ชัดเจน ไม่เกิดความผิดพลาด เป็นภาษาทางการ เพราะการสื่อสารธุรกิจต้องใช้ภาษาที่ถูกต้อง กะทัดรัด ชัดเจน มีเนื้อหาครบถ้วนทั้งในด้านการฟังคำสั่งการซื้อขาย การยืนยันคำสั่งที่ซื้อขาย และความสุภาพระหว่าง การสื่อสารกัน โดยเฉพาะในช่วงเวลาของการซื้อขายที่มีความเร่งรีบอาจทำให้การสื่อสารนั้นล้นหลามได้

สมรรถนะด้านการฝึกอบรมและการถ่ายทอด ต้องมีการพัฒนาหลักสูตรที่มีประโยชน์อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อสร้างความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และคุณสมบัติที่จำเป็นในการทำงานให้มีผลงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และยังนำสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาถ่ายทอดให้กับผู้ที่ทำงานร่วมกันได้อีกด้วย มีการปฐมนิเทศ แนะนำให้ผู้แนะนำการลงทุนที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้ผู้แนะนำการลงทุนคุ้นเคยและปรับตัวให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมใหม่ได้ การฝึกอบรมที่เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนพัฒนาหรือฝึกฝนบุคคลใน องค์การให้มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ทักษะคิด ค่านิยม คุณธรรม และประสบการณ์เฉพาะด้าน เพื่อให้ สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นบรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ สอดคล้องกับ Huselid and Schuler (1997) ที่ว่าการฝึกอบรม นั้นเป็นการชี้แนะ ถ่ายทอดความรู้ ความ เข้าใจ เทคนิค ทักษะเกี่ยวกับงานแบบปฏิบัติงานจริง เพื่อให้เข้าใจถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม

สมรรถนะด้านคุณธรรม จริยธรรม ผู้แนะนำการลงทุนต้องเข้าใจในกฎระเบียบที่บังคับใช้อยู่ใน ปัจจุบัน มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่แสวงหาประโยชน์อื่น ไม่ทำการซื้อ-ขาย ที่ผิดกฎ ระเบียบ ทั้งที่เป็นคำสั่งซื้อ-ขาย ของลูกค้า หรือรับผลประโยชน์จากลูกค้าในทางมิชอบ สนับสนุนให้ลูกค้าซื้อ-ขาย หลักทรัพย์ที่เหมาะสม กับฐานะทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ เท่านั้น สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการกำกับ หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (2556) ที่ได้วางมาตรการบังคับให้ผู้แนะนำการลงทุน มีการทำงานที่แสดง ถึงจรรยาบรรณหรือมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เบียดบัง หรือแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบจากการ ปฏิบัติงาน หรือให้คำแนะนำข้อมูลที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับการลงทุนใน หลักทรัพย์ หรือมีเจตนาหลอกลวงลูกค้า ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยไม่แจ้งให้ลูกค้าทราบถึง การมีส่วนได้เสียดังกล่าว สอดคล้องกับ Guedhami and Sy (2005) ที่ว่าความซื่อสัตย์และหลักจริยธรรม ที่ลึกซึ้งของผู้แนะนำการลงทุนทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในการนำไปปฏิบัติในทุกวันอย่างต่อเนื่อง จะเป็นการ สร้างความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

กลุ่มที่ 2

สมรรถนะด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยง มีการพัฒนากระบวนการการวางแผนการซื้อ-ขายสินค้าและการให้บริการ การหาพันธมิตร การดำเนินงานด้านการให้ข้อมูล ตามความต้องการ ของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ การประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อ ระดมสมอง กำหนดแผนการดำเนินงานที่ทันสมัย และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการลงทุนของลูกค้า ตลอดจน

การปรับตัวให้เข้ากับตลาดหลักทรัพย์ทั่วโลก ป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน วิฤติการณ์ทุกประเภท เพื่อให้การลงทุนในหลักทรัพย์ได้ผลดีที่สุด และกระจายการลงทุนโดยเลือกลงทุนในตราสารประเภทต่าง ๆ ซึ่งให้ผลตอบแทนและความเสี่ยงที่แตกต่างกันให้บรรลุเป้าหมาย ให้มีการควบคุมความเสี่ยงของธุรกิจการลงทุนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม มีความเข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้ำ คู่แข่งขัน สภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับ วาสนา ดาราสุวรรณศรี (2551) ที่ว่าการขยายเครือข่ายการกระจายผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้มีความสมดุล ปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้ำทุกประเภท เป็นการสร้างทางเลือกใหม่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ำ

สมรรถนะด้านระบบและกระบวนการซื้อ-ขาย ตั้งแต่การหาลูกค้ำ การวิเคราะห์ แนะนำการลงทุน การดำเนินการซื้อ-ขาย จนสำเร็จส่งมอบให้ลูกค้ำ มีความเข้าใจในหลักทรัพย์ ของตลาดหลักทรัพย์ทั่วโลก มีความเข้าใจเครื่องมือ อุปกรณ์ และช่องทางในการดำเนินการซื้อ-ขาย หลักทรัพย์ของนักลงทุนได้ตามความต้องการในทุกตลาดหลักทรัพย์ทั่วโลก โดยจะต้องทำความรู้จักและศึกษารายละเอียดข้อมูลของหลักทรัพย์นั้นๆ ก่อนเสมอ และผู้ที่ทำการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ำ คือผู้แนะนำการลงทุนที่จะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท สอดคล้องกับ Ang and Beckaert (2007) ที่ว่าผู้แนะนำการลงทุนที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับลูกค้ำ จะต้องได้รับใบอนุญาตการเป็นผู้แนะนำการลงทุน

สมรรถนะด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์ ที่ส่งผลต่อมูลค่าหลักทรัพย์ เช่น เศรษฐกิจ การเมือง สังคม การค้าโลก วิฤติการณ์ต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ในหลักทรัพย์แต่ละประเภท มีการใช้เครื่องมือที่หลากหลาย ทั้งทางเทคนิค การติดตามผลการดำเนินงานของแต่ละหลักทรัพย์อย่างใกล้ชิด มีความแม่นยำ ในการให้ความคิดเห็นในด้านการลงทุน ทำให้นักลงทุนได้ผลประโยชน์จากการซื้อ-ขาย หลักทรัพย์ นักลงทุนมีความไว้วางใจในการวิเคราะห์หลักทรัพย์จากคำแนะนำ จังหวะในการซื้อ-ขายหลักทรัพย์ ให้ได้ผลตอบแทนการลงทุนในเวลาอันรวดเร็ว โดยจะซื้อในราคาที่ดีว่าต่ำที่สุดและขายที่ราคาให้ได้กำไรสูงที่สุด

กลุ่มที่ 3

สมรรถนะด้านการให้คำปรึกษาในการลงทุน ที่เหมาะกับนักลงทุนแต่ละรายที่แตกต่างกันและครอบคลุมหลักทรัพย์จากทั่วโลก เพื่อการตัดสินใจในการลงทุนและได้รับผลประโยชน์ที่มากที่สุด การให้คำปรึกษาแบบครบวงจร หรือการบริหารความมั่งคั่ง โดยมีการพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องก่อนให้คำปรึกษา เช่น ผลประกอบการ ภาวะเศรษฐกิจ การเมือง รวมทั้ง ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้ำ มีการพิจารณาถึงความเสี่ยงที่เหมาะสม และมาตรการการป้องกันความเสี่ยงอย่างพอเพียง โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักลงทุน สิ่งสำคัญจะต้องแน่ใจว่า ลูกค้ำจะได้ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำ สอดคล้องกับ Goldman Sachs (2013) องค์การที่ปรึกษาทางการลงทุนในระดับโลกที่กล่าวว่า ผู้แนะนำการลงทุน จะต้องมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านการให้คำปรึกษา เช่น การออกหลักทรัพย์และเสนอขายหลักทรัพย์ การควบรวมกิจการและการซื้อขายกิจการ การประเมินมูลค่ากิจการ มูลค่าหุ้น ตราสารทุน ตราสารหนี้ หนี้กู้ยืม ตราสารอนุพันธ์ หน่วยลงทุน ตราสารที่มีหลักทรัพย์อ้างอิงในต่างประเทศ และลงทุนในกิจการนอกตลาดหลักทรัพย์ ที่มีโอกาสที่จะเข้าซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ได้ในอนาคต หรือเป็นเงินลงทุนระยะยาวที่ให้ผลตอบแทนดี มีจุดเด่นในการดำเนินธุรกิจ อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ และมีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยคาดหวังผลตอบแทนในรูปของกำไรจากการซื้อ-ขายหลักทรัพย์ เงินปันผล เพื่อสร้างโอกาสในการทำกำไร

สมรรถนะด้านการสืบค้นข้อมูล ต้องมีประสิทธิภาพความแม่นยำในการสืบหาข้อมูล เพื่อนำไปแนะนำแก่นักลงทุน เพื่อเพิ่มผลประโยชน์ที่มากขึ้น มีการจัดระบบข้อมูลที่สำคัญทุกอย่างของนักลงทุนทุกคน อีกทั้งต้องมีจิตใจและความคิดที่เป็นระบบ รวมทั้งข้อมูลสำหรับการลงทุนและเลือกนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว

ตลอดเวลา ผู้แนะนำการลงทุนต้อง มีความรู้ ความชำนาญ สามารถใช้คอมพิวเตอร์ หรือการสื่อสารทางด้านอื่นๆ ในการค้นหาข้อมูลที่สำคัญในการลงทุนได้เป็นอย่างดี นำมาใช้ในการจัดการซื้อ-ขาย ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ ในระบบสมัยใหม่จากทั่วโลกอย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำระบบการรักษาข้อมูลให้ปลอดภัย ครอบคลุม ติดตามตรวจสอบและจัดทำรายงานการทำงานตามการร้องขอของผู้ลงทุน และการรักษาความปลอดภัย สอดคล้องกับ บริษัทหลักทรัพย์ ฟิลิป (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (2556) ระบุว่า ผู้แนะนำการลงทุนต้องแนะนำการเปิดบัญชีซื้อขาย ในกรณีของลูกค้ารายใหม่ จะต้องดำเนินการทำสัญญาแต่งตั้งตัวแทนให้ถูกต้องสมบูรณ์ การแนะนำระบบการซื้อขายเรียลไทม์ วิธีการเปรียบเทียบกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม ราคาล่าสุด ปริมาณ และราคาที่เสนอซื้อ เสนอขายดีที่สุด ข้อมูลรายวัน ราคาซื้อขาย ข้อมูลตลาด ดัชนี พอร์ตการลงทุน รายงานกำไร ขาดทุน ข้อมูลบริษัทจดทะเบียน ข่าว และข้อมูลจากตลาดหลักทรัพย์ ข้อมูลราคาซื้อขาย กราฟทางเทคนิค ข่าวสาร จากแหล่งข่าวหลายแห่งในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม

สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม ต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทุกปี ให้ทุกคนเข้าใจเป็นอย่างดี ถึงการทำงานเป็นทีมที่จะส่งผลดีกับตนเองและบริษัท มีการประชุม เพื่อวางแผนงานพัฒนาทีมงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทุกคนมีการทำงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการแบ่งปันเชื่อมโยงกันทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลประโยชน์ของทีมงานและองค์การ สอดคล้องกับ West and Lyubovnikova (2013) ที่ว่า กลุ่มสมาชิกที่มีกิจกรรมระหว่างกันเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกันในการตัดสินใจ จะช่วยให้แต่ละคนทำงานภายในขอบข่ายที่รับผิดชอบเชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้เกิดผลจากการใช้ความพยายามของแต่ละบุคคลรวมกัน ซึ่งจะมีระดับของผลงานสูงกว่าผลรวมของแต่ละบุคคลที่ร่วมกันทำงานให้เสร็จ

สมรรถนะด้านความรู้ทางเศรษฐกิจ การพัฒนาให้มีความรู้ ทักษะในด้านการวิเคราะห์เศรษฐกิจ โดย การติดตามข่าวสาร ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อการลงทุน เช่น อัตราดอกเบี้ย ราคาน้ำมัน ภาวะเงินเฟ้อ สถานการณ์วิกฤติทางการเงิน การมีความรู้ ความเข้าใจ ทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ของสถานการณ์ทั่วโลก จะช่วยในการตัดสินใจการลงทุน ในแต่ละหลักทรัพย์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และจะนำไปสู่ผลของการลงทุนที่เป็นไปตามเป้าหมาย สอดคล้องกับ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน) (2556) ที่ว่า ผู้แนะนำการลงทุนนั้นจะเป็นผู้ที่ทำการวิเคราะห์ราคาหุ้น ช่วยให้คำแนะนำจังหวะการซื้อขายหุ้นให้แก่นักลงทุน ให้ได้ผลตอบแทนในเวลาอันรวดเร็ว การลงทุนจากทั่วโลก เศรษฐกิจจะระหว่างประเทศ กฎหมาย การส่งเสริมการลงทุน การพัฒนาธุรกิจการค้า ระบบการเงินการคลัง ธนาคาร ตลาดหลักทรัพย์ของแต่ละประเทศ ด้านการพัฒนาตลาดทุนและการเคลื่อนย้ายเงินทุน การเจรจาการค้าระหว่างประเทศ การท่องเที่ยว การขนส่ง พลังงานและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา การขนส่งทางน้ำและพาณิชย์นาวี การส่งเสริมการลงทุนและความร่วมมือการพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลต่อสมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุน ทางด้านเศรษฐกิจทั้งสิ้น

ทั้งนี้ผู้แนะนำการลงทุนนั้น มีความสำคัญกับธุรกิจค้าหลักทรัพย์ เป็นอย่างมาก เป็นกลไกที่ทำให้ตลาดหลักทรัพย์สามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นผู้มีหน้าที่รับคำสั่งซื้อขายจากนักลงทุน สอดคล้องกับ Whiddett and Hollyfords (2000) ที่ได้ศึกษาถึงคุณลักษณะความสามารถของบุคคลที่มีอยู่ (The State or of Being Competent) รวมทั้ง ลักษณะเฉพาะของทักษะ ความรู้หรือความสามารถ (A Specific range of Skill, Knowledge or Ability) ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ ดังนั้น ในเรื่องของสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ศักยภาพ คุณสมบัติที่ต้องมีอย่างหลากหลาย โดยเฉพาะปัจจุบันนี้ ตลาดหลักทรัพย์ มีผลิตภัณฑ์ใหม่เพิ่มขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง เช่น ตราสารอนุพันธ์ และวอร์เรน

การพัฒนาผู้แนะนำการลงทุนให้มีความคิดใหม่ เช่น การฝึกอบรมที่เรียกว่าการบริหารความมั่งคั่งที่ไม่ได้เน้นเพียงการซื้อขาย เหมือนในอดีต แต่ให้ความสำคัญการแนะนำแบบครบวงจร ว่าถ้าลูกค้านำเงินมาลงทุนแล้วจะต้องได้รับผลตอบแทนที่ดี ทำอย่างไรให้ลูกค้าขาดทุนน้อยแต่กำไรมากที่สุด หรือหลักทรัพย์ที่นักลงทุนถืออยู่ขณะนี้ ควรบริหารอย่างไร ตลอดจนการแนะนำในการชำระภาษี ซึ่งจะใช้วิชาการมากกว่าในอดีต และต้องรู้จักหลาย ๆ ตลาดทั่วโลก การที่ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญ ชำนาญด้านการซื้อขาย แนะนำลูกค้าได้ดี จะเป็นการพัฒนาให้มี Career Path สายวิชาชีพมากขึ้นในอนาคต สอดคล้องกับ Anntoinette and Lepsinger (1999) และ Boyatzis (1982) ได้สนับสนุนว่า สมรรถนะของบุคคล คือ คุณลักษณะหรือความสามารถที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล โดยเชื่อว่าสมรรถนะ นั้นคือผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานยอดเยี่ยม หรือสูงกว่ามาตรฐานหรือโดดเด่นกว่าบุคคลอื่น ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับประสิทธิภาพ หรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน ซึ่ง Spencer and Spencer (1993), Mello (2006) และ Green (1999) ที่นำเสนอความหมายของสมรรถนะ ว่าเป็น พฤติกรรม ที่แสดงออกถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลในการประกอบอาชีพและการบริหารงาน ตามตำแหน่งหน้าที่ โดยจะมีผลปฏิบัติที่ดีกว่าเกณฑ์มาตรฐาน คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ตลอดจนคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพ สร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าบุคคลอื่น และเกิดผลงานสูงสุดตามที่ต้องการ ในความหมายสมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุน นั้นประกอบด้วย คุณลักษณะ พฤติกรรม หรือผลงาน ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพต่อการทำงานเพื่อคุณค่าและศักยภาพที่จะแสดงให้เห็นต่อความก้าวหน้าในอาชีพผู้แนะนำการลงทุน รวมทั้งตรงกับความต้องการของบริษัทหลักทรัพย์ ตามการเปลี่ยนแปลงของโลกภายนอก

การพัฒนาสมรรถนะของผู้แนะนำการลงทุนนั้น บริษัทหลักทรัพย์ทุกแห่งต้องการ ผู้แนะนำการลงทุนที่มีคุณสมบัติ และมีสมรรถนะมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อให้บริการคำปรึกษาและดำเนินการซื้อขายหลักทรัพย์ ตลอดจนให้ลูกค้าได้รับความสะดวก เพื่อขยายฐานลูกค้า มีความสามารถในการวางแผน และควบคุมให้เป็นไปตามกลยุทธ์ด้านการตลาดของบริษัท สร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้แนะนำการลงทุนกับนักลงทุนได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการวิเคราะห์หลักทรัพย์ในตลาดทุน และยึดมั่นจรรยาบรรณในวิชาชีพ สามารถตอบสนองความต้องการเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพกับนักลงทุนอย่างทั่วถึง เกิดผลตอบแทนที่ดีที่สุดเพื่อให้ผลตอบแทนคุ้มค่ากับนักลงทุนทุกประเภท ให้บริการทุกขั้นตอนอยู่ตลอดเวลา ตั้งแต่เริ่มเปิดบัญชี จนกระทั่งถึงขั้นตอนสิ้นสุดของการชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์ รวมทั้งช่วยดูแลให้คำปรึกษาแนะนำ หรือแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าในทุกกรณีให้ดีที่สุด อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1. บริษัทหลักทรัพย์ทุกแห่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้โดยตรง ทั้งในการพัฒนาผู้แนะนำการลงทุน การประเมิน การคัดเลือก การบริหารงาน รวมทั้งบริษัทหรือองค์กรในธุรกิจอื่นที่คล้ายกัน อาจนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ตามความเหมาะสม
2. สถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการในภาคธุรกิจหลักทรัพย์ ควรเข้ามามีส่วนร่วมในการร่างหลักสูตร การเรียนการสอน รวมทั้งรับนักศึกษาเข้าฝึกงาน รวมทั้งส่งเสริมให้อาจารย์ผู้สอน ได้มีโอกาสเข้าไปเรียนรู้จากภาคสนามจริง ในการซื้อขายหลักทรัพย์ เพื่อเป็นการประสานผลประโยชน์กับทุกฝ่าย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัย โดยแยกปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้แนะนำการลงทุน และทำการเปรียบเทียบระหว่างบริษัทหลักทรัพย์ต่าง ๆ ที่มีบริบทแตกต่างกัน
2. ศึกษาต่อยอดการพัฒนาผู้แนะนำการลงทุนโดยดำเนินการแยกประเภท และแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจน พร้อมทั้งจัดหลักสูตรและการทดลองหลักสูตร แล้วทำการประเมินผลใหม่ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและมีประสิทธิผลมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จรัมพร โชติกเสถียร. (2554). **รายงานประจำปี 2554**. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- บริษัทหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน). (2552). **การลงทุนในหลักทรัพย์**. สืบค้นจาก http://www.kiatnakin.co.th/th/about_kk/04_board/th/Chavalit_KKbank.html
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน). (2556). **รายงานประจำปี พ.ศ.2555**. สืบค้นจาก <http://www.mfcfund.com/>
- บริษัทหลักทรัพย์ซิกโก้ จำกัด (มหาชน). (2556). **การดำเนินงานด้านการซื้อขายหลักทรัพย์**. สืบค้นจาก <http://www.ryt9.com/tag/%>
- บริษัทหลักทรัพย์ฟิลิป (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). (2556). **คู่มือนักลงทุน**. สืบค้นจาก [http://www.cimb-principal.co.th/Partners_-%e2%97%98-Distributors-@-Phillip_Securities_\(Thailand\)_Public_Company_Limited.aspx](http://www.cimb-principal.co.th/Partners_-%e2%97%98-Distributors-@-Phillip_Securities_(Thailand)_Public_Company_Limited.aspx)
- บริษัทหลักทรัพย์แมคควอรี (ประเทศไทย) จำกัด. (2556). **Investor relation**. สืบค้นจาก http://dwstar3.mqwarrants.co.th/en/home_e.cgi
- วาสนา ดาราสุวรรณศรี. (2551). **บทบาทของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในการระดมทุน**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2556). **เรื่องการปฏิบัติการของบริษัทจดทะเบียนในรายการที่เกี่ยวข้องกัน พ.ศ. 2556**. สืบค้นจาก www.set.or.th/th/regulations/rules/disclosure_p1.html#5
- สุธีรา สินธูปัน. (2554). **การวิเคราะห์ผลตอบแทนในการลงทุน ของกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพของบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนกลีรไทย จำกัด**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- Ang, A., & Beckaert, G. (2007). Stock return predictability: Is it there. **Review of Financial Studies**, 20, 651-707.
- Anntoinette, D. L., & Lepsinger, R. (1999). **The art and science of competency models**. New York: Jossey-Bass/ Pfeiffer.
- Bodie, K. M. (2011). **Investments and portfolio management**. New York: McGraw-Hill.
- Boyatzis, R. E. (1982). **The competent manager: A model for effective performance**. New York: John Wiley & Sons.
- Francis, J. C. (2006). **Investments: Analysis and management** (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Goldman, Sachs. (2013). **What we DO**. Retrieved from <http://www.goldmansachs.com/media-relations/press-releases/current/2013-07-16-q2-results.html>

- Green, P. C. (1999). **Building robust competencies**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Guedhami, O., & Sy, E. (2005). **The role of IRS monitoring in equity pricing in public firms**. Columbia: University of South Carolina.
- Huselid, M. A., & Schuler, R. S. (1997). Technical and strategic human resource management effectiveness as determinants of firm performance. **The Academy of Management Journal**, 40(1), 171-188.
- INTL FC Stone Securities Inc. (2013). **Investor relation**. Retrieved from <http://ir.intlfcstone.com/releases.cfm>
- Maybank Kimang. (2013). **Offshore trading**. Retrieved from <http://www.maybank-ke.co.th/thai/index.asp>.
- Mello, J. A. (2006). **Strategic human resource management** (2nd ed.). New York: South Western.
- Reilly, F. K., & Norton, E. (2009). **Investments** (7th ed.). New York: South-Western Cengage Learning.
- Spencer, M. L., & Spencer, M. S. (1993). **Competency at work: Models for superior performance**. New York: John Wiley & Son.
- West, M., & Lyubovnikova, J. (2013). **High performance teamwork**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Whiddett, S., & Hollyfords, S. (2000). **The competencies handbook**. New York: Chartered Institute of Personnel and Development.
- Woglom, G. (1998). **Modern macroeconomics**. Glenview, IL: Scott Foreman.