

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุ ประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์

สุวลักษณ์ กุศลเพิ่มพูล¹ เอกสิทธิ์ สนามทอง²
อิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล³ วันชัย ปานจันทร์⁴

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ สร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์โดยแบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้ (1) การศึกษา สมรรถนะที่จำเป็นต่อวิชาชีพการตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะ เก็บจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 374 คน และทำการยืนยันสมรรถนะของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จำนวน 10 คน (2) การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะที่จำเป็นต่อวิชาชีพการ ตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การสร้างโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม การประเมินโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม และการพัฒนาโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมตามผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ ก่อนนำไปทดลองใช้ และ (3) การประเมินหลักสูตรฝึกอบรม จำนวน 30 คน

ผลการอบรมพบว่า มีคะแนนการทดสอบความรู้หลังใช้หลักสูตรฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 7 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้และเงื่อนไขสัญญาในกรมธรรม์ภาคสมัครใจและภาคบังคับ สมรรถนะด้านกฎหมายจราจรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สมรรถนะด้านทักษะการประเมินและการตั้งการประเมินความเสียหาย สมรรถนะด้านทักษะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ สมรรถนะด้านทักษะการเจรจาต่อรอง สมรรถนะด้านมนุษยสัมพันธ์ และสมรรถนะด้านการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ และพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ มีคะแนนการทดสอบความรู้หลังใช้หลักสูตรฝึกอบรมไม่แตกต่างกันคือสมรรถนะด้านทักษะการออกตรวจสอบอุบัติเหตุ

คำสำคัญ: การพัฒนาสมรรถนะ; รูปแบบการพัฒนา; ประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

การอ้างอิง:

สุวลักษณ์ กุศลเพิ่มพูล, เอกสิทธิ์ สนามทอง, อิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล และวันชัย ปานจันทร์. (2564). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 11(1), 218-229.

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาศักยภาพคน มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย
อีเมล: 5619480020@rumail.ru.ac.th

^{2,4} คณะพัฒนาศักยภาพคน มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

The Development of a Competency Training Program for Accident Investigatory Personnel for Motor Non-Life Insurance Concerns

Suvaluk Kusolpermpool¹ Ekkasit Sanamthong²

Ittipaat Suwathanpornkul³ Wanchai Panjan⁴

Abstract

This research aimed to construct and develop competency training program for motor insurance claim surveyors. The research was divided into three processes namely (1) Study of the competencies necessary for the profession of the inspection of non-life (car accident) insurance through interviews the 374 sampling group and confirming the competencies of the motor insurance claim surveyors by focus group discussion with ten experts (2) Development of the training courses on the competencies necessary for the 3 stages namely; drafting the training course, assessment of the draft training course and development of the draft training course according to the evaluation results of the experts in development of competencies for profession of motor insurance claim surveyors of the non-life (car accident) insurance (3) Assessment of the training courses by testing on 30 non-life (car accident) insurance agents.

The training results revealed that the non-life (car accident) insurance agents had the knowledge testing scores of the statistical significance at the level of .05 in seven competencies namely; knowledge and conditions of the voluntary and compulsory car insurance contract, traffic and relevant laws, evaluation and appraisal of damage, solutions of the problems and decision-making, negotiation, human relations, and communication in English. And the motor insurance claim surveyors of the non-life (car accident) insurance had no different testing scores in competency on the accident inspection.

Keywords: Competency Training; Development model; Motor Insurance Claim Surveyors

Type of Article: Research Article

Cite this article as:

Kusolpermpool, S., Sanamthong, E., Suwathanpornkul, I., & Panjan, W. (2021). The development of a competency training program for accident investigatory personnel for motor non-life insurance concerns. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 11(1), 218-229.

¹ Doctor of Philosophy Program in Human Resource Development, Ramkhamhaeng University
2086 Ramkhamhaeng Road, Hau Mark, Bangkapi, Bangkok 10240, Thailand
Email: 5619480020@rumail.ru.ac.th

^{2,4} Faculty of Human Resource Development, Ramkhamhaeng University

³ Faculty of Education, Srinakharinwirot University.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันวินาศภัย เป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งที่สามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อน เมื่อเกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินต่างๆ ที่ได้ทำประกันภัยไว้ ซึ่งพระราชบัญญัติ ประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558 ได้กล่าวถึง “มาตรา 79 ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นเรียกว่า “กองทุนประกันวินาศภัย” มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองเจ้าหน้าที่ซึ่งมีสิทธิได้รับชำระหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัย ในกรณีบริษัท ถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย และเพื่อพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยให้มีความมั่นคง และเสถียรภาพ” (Non-Life Insurance (No. 3) B. E. 2558, 2015) เป็นหลักประกันความมั่นคงให้แก่ ผู้เอาประกันภัย และช่วยแบ่งเบาภาระของสังคมทำให้เกิดความมั่นใจ หากเกิดอุบัติเหตุและความเสียหายขึ้น ผู้ประสบภัยจะได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ดังเห็นได้จากรายงานจำนวนเคลมธุรกิจอุตสาหกรรม เฉพาะกรรมธรรม์รถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจ ประจำปี 2555-2559

ธุรกิจประกันวินาศภัย เป็นธุรกิจการเงินอีกประเภทหนึ่งในระบบเศรษฐกิจ ที่มีบทบาทความสำคัญในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าทั้งในด้านการเป็นสถาบันรับความเสี่ยง ที่ช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงพื้นฐานแก่บุคคล ครอบครัว และธุรกิจ ซึ่งปัจจุบันทุกคนล้วนต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนและการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งไม่อาจคาดคะเนได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นบ้างในอนาคตเราต้องเสี่ยงกับความไม่แน่นอน และสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งในทางที่ดีหรือทางร้าย เหตุการณ์ที่ไม่อาจคาดการณ์ ดังกล่าวอาจเกิดจากเหตุการณ์ธรรมชาติจากการกระทำของผู้อื่น ซึ่งย่อมมีโอกาสส่งผลกระทบถึงเราได้เสมอ ปัจจุบันความเจริญทางด้านวัตถุมีมากขึ้นเป็นลำดับ มีการประดิษฐ์สิ่งอำนวยความสะดวก

ต่างๆ มากมาย เป็นผลทำให้เกิดภัยอันตราย และความเสียหายต่างๆ เพิ่มมากขึ้นด้วยการดำเนินชีวิตของเราจึงมีความเสี่ยงภัยอยู่ตลอดเวลา ทั้งความเสียหายจากธรรมชาติ ภัยจากสิ่งประดิษฐ์ที่ทันสมัย ภัยจากชุมชนที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสภาพความเป็นอยู่ที่ลำบากมากขึ้นกว่าเดิม ตลอดจนการที่ประชาชนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และหลังไหลเข้ามาอาศัยแออัดกันในเมืองหลวง ทำให้แนวโน้มของภัยอันตรายที่จะเกิดขึ้นมีมากขึ้นด้วย โดยเฉพาะอุบัติเหตุจากยานพาหนะ ซึ่งผู้ขับขี่ที่เร่งร้อนประมาทเลินเล่อปราศจากความระมัดระวัง อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตทรัพย์สินของตนเองและของผู้อื่นได้อย่างง่ายดาย (Promrat, 2010, p. 1) ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่สำคัญอีกหนึ่งธุรกิจ จากการที่ประเทศไทยต้องเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ ASEAN Economic Community สมาคมประกันวินาศภัยไทยจึงได้ทำการศึกษาถึง “ผลกระทบของการเปิดเสรีตลาดอาเซียนที่มีต่อธุรกิจประกันวินาศภัยไทย” เพื่อเป็นการรับทราบปัญหาและอุปสรรครวมทั้งโอกาสของธุรกิจประกันวินาศภัยในการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้มีการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบของกรรมธรรม์ประกันภัยประเภทต่างๆ ให้เกิดความทันสมัยต่อสภาพสังคมในปัจจุบันและตอบสนองต่อความต้องการของผู้เอาประกันภัย เช่น กรรมธรรม์ประกันภัยความรับผิดของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ กรรมธรรม์ประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายต่อบุคคล ภายนอก กรรมธรรม์ประกันภัยความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน และกรรมธรรม์ประกันภัยธุรกิจหยุดชะงัก สำหรับความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน เป็นต้น ทั้งนี้ งานศึกษาดังกล่าวจะเป็นการศึกษาถึงสภาพตลาดของทั้ง 10 ประเทศในอาเซียน และการเตรียมมาตรการทั้งในเชิงรุกและเชิงรับ (Thai General Insurance Association, 2014, p. 2) ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ควรมีการเตรียมความพร้อมในบทบาทหน้าที่ของ

ตนเองให้มีความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นความรู้และเงื่อนไขสัญญาในกรรมธรรม์ กฎหมายจรรยา และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การประเมินและการตั้งการประเมินความเสียหาย หรือแม้กระทั่งการสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษ จึงจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ ทักษะ และความเข้าใจในระบบประกันภัยรถยนต์ และการสำรวจอุบัติเหตุรถยนต์ โดยมุ่งหวังที่จะเพิ่มพูนความรู้ และนำประสบการณ์จากการอบรมไปปรับใช้กับงานได้ทันที รวมถึงเพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์

จากสภาพปัญหาที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา การพัฒนาหลักสูตร ฝึกอบรมสมรรถนะที่จำเป็นต่อวิชาชีพการตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ จะมีความเหมาะสมกับสมรรถนะของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุ (surveyor) หรือไม่ เหมาะสมสำหรับวิชาชีพการตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ จะเป็นเช่นไร และพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุ การฝึกอบรมนั้นเป็นวิธีการพัฒนาคนในองค์กรที่มีอยู่ให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ ที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งจากเดิมการฝึกอบรมของบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) นั้น มีหัวข้อการฝึกอบรมที่ยังไม่ครอบคลุมทุกสมรรถนะเนื่องจากมีเวลาจำกัดที่จะต้องมุ่งเน้นการออกให้บริการลูกค้า ทั้งนี้หากพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุมีสมรรถนะระดับมืออาชีพเพิ่มขึ้นได้มากเพียงใด ผลผลิตอันเกิดจากผลการปฏิบัติงานอันเป็นผลมาจากสมรรถนะของบุคลากรที่เพิ่มขึ้นนั้น นอกจากยกระดับสมรรถภาพของธุรกิจประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์แล้ว ยังส่งผลให้การประกันภัยเข้ามามีส่วนร่วมในการบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัยและครอบครัวได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ

กิจการประกันภัยในการควบคุมและวางแผนกำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ทางการตลาดในการดำเนินงานกิจการประกันภัยของตน ให้เจริญเติบโต ในทิศทางที่ถูกต้องและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นต่อวิชาชีพการตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์
2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะที่จำเป็นต่อวิชาชีพการตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์
3. เพื่อประเมินหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะที่จำเป็นต่อวิชาชีพการตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ครอบคลุมสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุ ได้แก่ ด้านความรู้และเงื่อนไขสัญญาในกรรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจและภาคบังคับ ด้านกฎหมาย จรรยา และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการออกตรวจสอบอุบัติเหตุ ด้านการประเมินและการตั้งการประเมินความเสียหาย ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ด้านการเจรจาต่อรอง ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการสื่อสาร โดยการใช้ภาษาอังกฤษ

ขอบเขตด้านประชากร ที่ใช้ในการศึกษาหาสมรรถนะที่จำเป็นต่อวิชาชีพการตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ คือ พนักงานบริษัท วิริยะประกันภัยจำกัด (มหาชน) จำนวน 5,860 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2560)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้สมรรถนะที่จำเป็นต่อพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์
2. ได้หลักสูตรฝึกอบรมที่ได้ผ่านการทดลอง ซึ่งจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นต่อพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ ให้มีสมรรถนะระดับมืออาชีพที่จะดำเนินงาน
3. เป็นแนวทางใช้กำหนดเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาคำตอบแทน และยกระดับอาชีพผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ให้เป็นผู้รู้ด้านการบริการอีกด้วย

แนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (competency) เป็นการศึกษาคุณลักษณะที่บุคคลในองค์กรจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่จำเป็น โดยจากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ พบว่า ได้เริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1956 ใช้คำว่า Competency Pattern ในการกำหนดคุณสมบัติของผู้บริหาร และถือกำเนิดอย่างชัดเจนมากขึ้นในปี ค.ศ. 1970 นอกจากนี้ยังได้มีการเสนอให้สำนักงานข่าวสารแห่งประเทศสหรัฐอเมริกาใช้ การทดสอบสมรรถนะ (competency test) แทนการทดสอบระดับสติปัญญา (intelligence test) โดยผลการวิจัยของ McClelland (1973) พบว่า การทดสอบสมรรถนะสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานและลดความเบี่ยงเบนจากแบบทดสอบแบบเดิมที่วัดความรู้และความถนัดของพนักงาน นอกจากนี้ เมื่อทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับคะแนน

สอบของพนักงานที่ผ่านการคัดเลือกจากแบบทดสอบเดิมที่ใช้อยู่ พบว่า คะแนนสอบไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น การนำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะมาใช้ได้รับความสนใจมากในปัจจุบันนี้ การแข่งขันทวีความรุนแรงขึ้น ซึ่งองค์กรจะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงรอบด้านอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งองค์กรภาครัฐหรือเอกชน บุคลากรขององค์กรต้องมีขีดความสามารถหรือขีดสมรรถนะที่สอดคล้องกับองค์กร สมรรถนะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรสามารถ ปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะธุรกิจประกันภัยซึ่งเป็นลักษณะธุรกิจบริการ สมรรถนะบุคลากรในองค์กรสามารถพัฒนาได้โดยผ่านกระบวนการพัฒนามนุษย์ในรูปแบบต่างๆ

ประเภท คุณลักษณะเฉพาะ และประโยชน์ของสมรรถนะ

สมรรถนะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) สมรรถนะแบบขอบเขตทั่วไป (the threshold competency) ประกอบด้วยสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เพื่อส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้ ได้แก่ แรงจูงใจ ความรู้ทั่วไป คุณลักษณะประจำตัวความเชื่อมั่นในตนเอง บทบาทหน้าที่ทางสังคม หรือทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และ (2) สมรรถนะเชิงการจัดการ (the actual managerial competency) ประกอบด้วย วิธีการปฏิบัติต่างๆ อันจะช่วยให้สามารถดำเนินงานในความรับผิดชอบของผู้บริหารได้ดีกว่าปกติ หรือดีขึ้นกว่าการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมอื่นๆ ซึ่งวิธีการปฏิบัติดังกล่าว คือแบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพนั่นเอง โดยที่แบบแผนพฤติกรรมแต่ละอย่าง จะเกิดการผสมผสานกันระหว่างการใช้ความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเข้าใจ และประสบการณ์ นอกจากนี้ การบริหารความสามารถมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมอย่างทุ่มเทในงานของพนักงาน

(job involvement) ดังนั้น องค์กรต้องริเริ่มการจัดการสมรรถนะที่พิจารณาแล้วว่าจะมีผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพขององค์กร และเชื่อมโยงระหว่างความเป็นผู้นำและความเป็นผู้มีความสามารถมีสมรรถนะสูง แปลเป็นการพัฒนาในงานอาชีพของพนักงาน เพื่อให้มีพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงตามที่ต้องการ สอดคล้องกับ McClelland (1973, p. 34) แบ่งรูปแบบของสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ ประเภทที่ 1 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (threshold competencies) หมายถึง ความรู้ หรือ ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นของบุคคลที่ต้องมีเพื่อให้สามารถที่จะทำงานที่สูงกว่า หรือ ซับซ้อนกว่าได้ เช่น สมรรถนะในการพูด การเขียน เป็นต้น และประเภทที่ 2 สมรรถนะที่ทำให้เกิดความแตกต่าง (differentiating competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่ดีกว่า หรือสูงกว่ามาตรฐานสูงกว่า คนทั่วไปจึงทำให้เกิดผลสำเร็จที่แตกต่างกัน

กล่าวสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของด้านบุคคลอันเกิดจากความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ ทศนคติ การเรียนรู้จากประสบการณ์ การศึกษา การฝึกอบรม และการปฏิบัติงานซึ่งสมรรถนะเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อพัฒนาองค์กร การพัฒนาสายอาชีพของบุคคลในองค์กร และสามารถนำมาอ้างอิงเป็นมาตรฐานอาชีพ หรือคุณภาพ ของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่แสดงออกแล้วส่งผลต่อการปฏิบัติงานทำให้งานมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลตามที่ต้องการต้องการ

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development--HRD) มีความสำคัญต่อองค์กร โดยผู้บริหารในทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับล่างรวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความสนใจในการที่จะพัฒนาบุคลากรใน

หน่วยงานให้มีประสิทธิภาพที่เพิ่มสูงขึ้น ผู้บริหารส่วนใหญ่มักมองว่า งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นเพียงแค่การฝึกอบรม ในความเป็นจริงแล้วการฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากประเด็นดังกล่าวจึงอาจจะทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรจะเป็น แต่อย่างไรก็ดีนักวิชาการหลากหลายท่านได้ให้ความสำคัญของการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

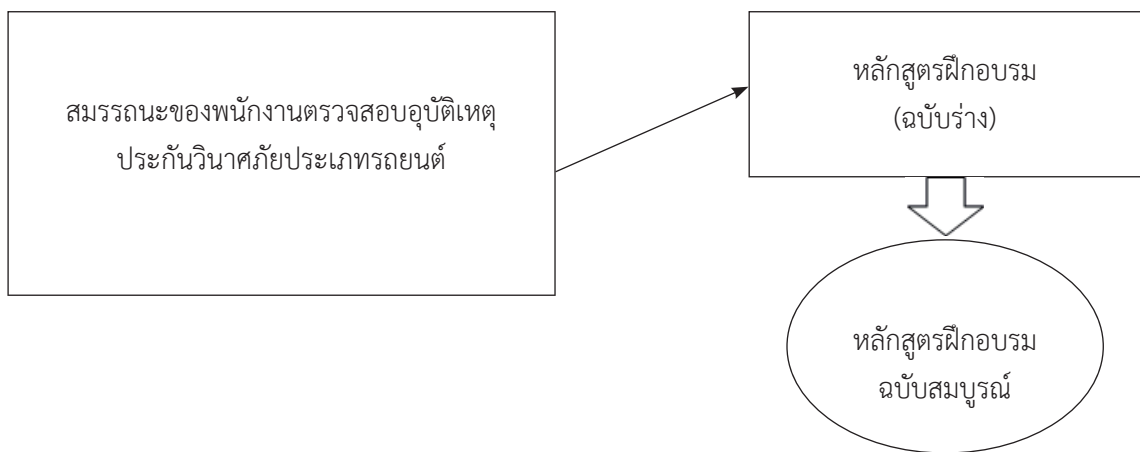
การฝึกอบรมเป็นเทคนิควิธีที่ได้ผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เนื่องจากมีหลากหลายวิธีในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ทักษะและความรับผิดชอบในงาน การฝึกอบรมเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กรนั่นเอง การฝึกอบรมช่วยให้พนักงานสามารถทำงานปัจจุบันของตนได้ แต่ผลประโยชน์ของการฝึกอบรมอาจเป็นประโยชน์ต่อพนักงานตลอดชีวิตการทำงานและอาจเป็นการพัฒนาบุคคลผู้นั้นไว้สำหรับงานในอนาคตได้ ในขณะที่การพัฒนาบุคคลจะช่วยให้พนักงานสามารถรับความรับผิดชอบในอนาคตได้โดยเน้นที่งานปัจจุบันน้อยกว่า นอกจากนี้ Swanson and Holton (2009, p. 208) ให้ความหมายของการฝึกอบรมเป็นกระบวนการของการพัฒนาความรู้ และความเชี่ยวชาญของคน นอกจากนี้ ยังหมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างและเพิ่มพูนความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) ความสามารถ (ability) และเจตคติ (attitude) ของบุคคลอื่นจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และยังหมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่รวมเอาทักษะของการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม แนวคิด กฎ ระเบียบหรือทัศนคติ ให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กล่าวโดยสรุป การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่องค์กรมีการวางแผนในการพัฒนาบุคลากรโดยการเพิ่มพูน

ความรู้ ทักษะ ความชำนาญในงานแต่ละฝ่ายมีบรรยากาศของการเรียนรู้ภายในองค์กรและมีการบูรณาการรูปแบบของการฝึกอบรม และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เข้าด้วยกันโดยการพัฒนาอาชีพ

สายงาน (career planning) ควบคู่ไปด้วยเพื่อให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทุ่มเทในการทำงาน

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสมรรถนะของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ โดยการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม เก็บจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 374 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และยินดีให้ความร่วมมือในการทำวิจัย และทำการยืนยันสมรรถนะของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จำนวน 10 คน

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่ได้จากการศึกษาในขั้นที่ 1 โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การสร้างโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม จากนั้นการประเมินโครง

ร่างหลักสูตรฝึกอบรม และการพัฒนาโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมตามผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ด้านการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ ก่อนนำไปทดลองใช้

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินหลักสูตรฝึกอบรม โดยการทดลองนำหลักสูตรฝึกอบรม ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วในขั้นตอนที่ 2 ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ ในบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยทดลองแบบกลุ่มเดี่ยววัดก่อนและหลังการทดลอง

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์สมรรถนะที่จำเป็นต่อวิชาชีพการตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจากการศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นต่อวิชาชีพการตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ จำนวน 374 คน พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นต่อวิชาชีพการตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ มี 8 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้และเงื่อนไขสัญญาในกรมธรรม์ภาคสมัครใจและภาคบังคับ สมรรถนะด้านกฎหมายจราจรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สมรรถนะด้านการตรวจสอบอุบัติเหตุ สมรรถนะด้านการประเมินและการตั้งการประเมินความเสียหาย สมรรถนะด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ สมรรถนะด้านการเจรจาต่อรอง สมรรถนะด้านมนุษยสัมพันธ์ และสมรรถนะด้านการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ ทั้ง 8 สมรรถนะดังกล่าว ผู้วิจัยนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมต่อไป

ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

ผู้วิจัยนำผลการศึกษา และผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานจากขั้นตอนที่ 1 มาใช้เป็นแนวทางในการร่างหลักสูตรฝึกอบรม ที่ได้โครงสร้างหลักสูตรซึ่งแบ่งออกเป็น 8 หน่วยการเรียนรู้ได้แก่ (1) หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ด้านกฎหมายจราจรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (2) หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ด้านความรู้และเงื่อนไขสัญญาในกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจและภาคบังคับ (3) หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ด้านการออกตรวจสอบอุบัติเหตุ (4) หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 ด้านการประเมินและการตั้งการประเมินความเสียหาย (5) หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 ด้านมนุษยสัมพันธ์ (6) หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 ด้านการเจรจาต่อรอง (7) หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (8) หน่วยการเรียนรู้ที่ 8

ด้านการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ ตรวจสอบประเมินคุณภาพโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมโดยพิจารณาถึงความสอดคล้อง และความเหมาะสมขององค์ประกอบต่างๆ ของโครงสร้างหลักสูตร ผลการประเมินโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม พบว่า โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมีความสอดคล้อง และความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และมีความสอดคล้องกับทุกองค์ประกอบของโครงสร้างหลักสูตร

ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม

นำหลักสูตรฝึกอบรมไปทดลองใช้กับพนักงานตรวจสอบ อุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คนโดยทดลองแบบกลุ่มเดียววัดก่อนและหลังการทดลอง จากผลการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม เป็นระยะเวลา 3 วัน (18 ชั่วโมง) ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ พนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ มีคะแนนการทดสอบความรู้หลังใช้หลักสูตรฝึกอบรมสูงกว่าการทดสอบความรู้ก่อนใช้หลักสูตรฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 8 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้และเงื่อนไขสัญญาในกรมธรรม์ภาคสมัครใจและภาคบังคับ สมรรถนะด้านกฎหมายจราจรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สมรรถนะด้านทักษะการประเมินและการตั้งการประเมินความเสียหาย สมรรถนะด้านทักษะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ สมรรถนะด้านทักษะการเจรจาต่อรอง สมรรถนะด้านมนุษยสัมพันธ์ และสมรรถนะด้านการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตั้งแต่ 4.05-4.70 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนน ที่ได้กำหนดไว้ และผ่านเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยที่กำหนดไว้ ≥ 3.50 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน นอกจากนี้เมื่อผ่านการฝึกอบรมไปแล้ว 4 สัปดาห์ได้ผลการประเมินความคงทนของพฤติกรรม

การเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยทดสอบความรู้ด้านการตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ โดยใช้แบบทดสอบความรู้ชุดเดียวกับก่อนและหลังการฝึกอบรม พบว่า พนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์มีคะแนนการทดสอบความรู้หลังการใช้หลักสูตรฝึกอบรมผ่านมาแล้ว 4 สัปดาห์ สูงกว่าวันสุดท้ายของการใช้หลักสูตรฝึกอบรมอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อค้นพบสมรรถนะของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ ส่วนใหญ่จะมีเวลาเร่งรีบในการให้บริการกับลูกค้า ทำให้ทักษะในการที่นำไปใช้ในงานอาจจะยังขาดความชำนาญบ้าง จึงได้นำเสนอข้อมูลในแต่ละด้านจากประเด็นที่มีความถี่มากที่สุด จากข้อเสนอแนะไว้ดังนี้ (1) ด้านความรู้และเงื่อนไขสัญญาในกรมธรรม์ภาคสมัครใจและภาคบังคับ อยากให้มีการจัดอบรมเกี่ยวกับความคุ้มครอง ทบทวนและเสริมสร้างความรู้ จากผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาชีพเพื่อความเข้าใจและแนวทางการทำงานที่ตรงกัน (2) ด้านกฎหมายจราจรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อยากให้มีการจัดอบรมสัมมนา เกี่ยวกับขั้นตอนหลังจากการสรุปผลคดี การส่งฟ้อง และกฎหมายเกี่ยวกับทนายท และผู้มีสิทธิรับมอบรมตก โดยเจ้าหน้าที่จราจร พนักงานสอบสวน หรือนักกฎหมาย เพื่อเสริมสร้างความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (3) ด้านการออกตรวจสอบอุบัติเหตุ การจัดอบรมให้ความรู้ทุกปี จากพนักงานรุ่นพี่ หรือระดับหัวหน้างาน ผู้จัดการที่ผ่านประสบการณ์การเป็นพนักงานเคลมมาก่อน เพื่อเสริมทักษะการทำงาน (เช่น การสร้างสถานการณ์จำลอง, การตรวจสอบร่องรอยบาดแผล, work shop และ role play) (4) ด้านการประเมินและการตั้งการประเมินความเสียหาย จัดฝึกอบรมระหว่างฝ่าย สดส.กับฝ่ายเคลม

อุโครงการ และกองพิสูจน์หลักฐาน เรื่องประเมินค่าซ่อม การซ่อม ราคาค่าแรง อะไหล่ รถยนต์รุ่นต่างๆ ที่ออกมาใหม่เพื่อให้มีความรู้ และความก้าวหน้า ทางเทคโนโลยี (5) ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ อยากให้มีการอบรมเทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยยกตัวอย่างเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง หรือจัดให้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างรุ่นพี่รุ่นน้อง เพื่อเพิ่มความมั่นใจและประสิทธิภาพในการทำงาน (6) ด้านการเจรจาต่อรอง จัดฝึกอบรมด้านการเจรจาต่อรอง เพื่อให้มีมาตรฐานการต่อรองเดียวกันทุกจังหวัด, พฤติกรรมบุคคล ธรรมชาติ นิ่งสมาธิ เพื่อให้มีสติในการควบคุมอารมณ์ (7) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ควรจัดอบรมด้านการพูด บุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์, ละลายพฤติกรรมพนักงานให้มีทัศนคติไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน และ (8) ด้านการสื่อสารโดยการใช้ภาษาอังกฤษ ควรมีการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเกี่ยวกับเรื่องของประกันภัยและการสื่อสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยชาวต่างชาติ โดยเฉพาะศูนย์ที่มีลูกค้าชาวต่างชาติอาศัยอยู่กันเยอะ จากข้อค้นพบดังกล่าวผู้วิจัยได้ตระหนักถึงการบูรณาการกับแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นหลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรมสมรรถนะของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ ให้มีความทันสมัย โดยจะพบว่าปัจจุบันท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงกับองค์กร ที่ต้องปรับตัวเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนได้ ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดขององค์กรในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน หากองค์กรใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ มีความสามารถสูง เปรียบเหมือน มีทรัพย์สินที่มีค่า เป็นทุนมนุษย์ที่มีทุนทางปัญญา อันเป็นแหล่งกำเนิดสินทรัพย์ ในเชิงพาณิชย์ ซึ่งสามารถสร้างความ

เจริญก้าวหน้า ความมั่นคงและมั่นคงมาสู่องค์กรได้ สอดคล้องกับ Swanson and Holton (2009, p. 4) ได้ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการเพื่อพัฒนาและนำพาเอาความเชี่ยวชาญของมนุษย์ออกมา โดยผ่านการพัฒนาองค์กร การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล นอกจากนี้ Werner and DeSimone (2009, p. 5) ให้ความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นชุดของกิจกรรมที่ได้รับการวางแผน มาอย่างเป็นระบบ ที่ออกแบบโดยองค์กรเพื่อเตรียมการให้กับสมาชิกในองค์กรได้มีโอกาส ในการเรียนรู้ถึงทักษะที่จำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับงานตรงตามความต้องการทั้งในปัจจุบัน และอนาคต สอดคล้องกับ Wongthongdee (2016, p. 19) ได้สรุปความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไว้สองมุมมอง กล่าวคือ ในความหมายที่แคบ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะหมายถึง การพัฒนามนุษย์ในระดับปัจเจกบุคคล และการพัฒนามนุษย์ ในระดับองค์กร ซึ่งเป็นการพัฒนาเพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ (learning) ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) ประสบการณ์ใหม่ๆ (experiences) และเป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคคลให้เป็นผู้ที่มีพฤติกรรม การปฏิบัติงานตามที่ต้องการ เพื่อสามารถทำให้สมการแห่งความสำเร็จ อันประกอบด้วย ผลรวมของการบรรลุความต้องการของปัจเจกบุคคลรวมแล้วมีค่าเท่ากับความสำเร็จขององค์กรเป็นจริง สำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในความหมายที่กว้าง หมายถึง การพัฒนามนุษย์ในระดับสังคม ประเทศ และสากล มีองค์กร หลายระดับที่ถูกคาดหวังให้ร่วมกันรับผิดชอบ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับมหภาค ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะมีวิธีการ เป้าหมาย และกระบวนการ ที่ยึดหลักการหรือวัตถุประสงค์ซึ่งแสดงเป้าหมายไว้อย่างชัดเจนในระดับเพื่อนำไปสู่เป้าหมายเดียวกัน นั่นคือ การทำให้มนุษย์ทุกคนมีความสุข พันทุข์ มีอิสระ เสรีภาพ สังคมมีสันติสุข และสภาพแวดล้อมอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ Sanamthong (2517, p. 10) ได้ให้ความ

หมายของการจัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง บทบาท ภาระหน้าที่ กระบวนการต้นบุคลากร และกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์การ เพื่อให้องค์การได้รับประสิทธิผลและประสิทธิภาพจากการใช้บุคลากรนั้นและสามารถบริหารจัดการความสามารถในด้านต่างๆ ของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ได้กำหนดไว้ ด้วยกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การวิเคราะห์งาน การวางแผนกำลังคน การสรรหาบุคลากร การคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล การจัดการความปลอดภัย สุขภาพ และสภาพแวดล้อมในองค์การ รวมทั้งการสร้างความรู้ความเข้าใจระหว่างองค์การและพนักงาน การเสริมสร้างหลักประกันให้แก่บุคลากรที่ต้องพ้นจากองค์การให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขต่อไป

สรุปได้ว่า การให้ความสำคัญสมรรถนะของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ เป็นกระบวนการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ความคิด ประสบการณ์ ทักษะ ความชำนาญ และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในปัจจุบันให้ได้รับผลดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งเพื่อองค์กรจะได้เตรียมบุคลากรสำหรับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานในอนาคต อีกทั้งยังมีส่วนผสมของการฝึกอบรม การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาองค์กร ก่อให้เกิดการบูรณาการทฤษฎีที่จำเป็นต่อการเกิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แต่จะต้องวางตำแหน่งเพื่อกระทำการแบบยุทธศาสตร์ทั่วทั้งองค์กรด้วย ทั้งนี้ พนักงานทุกคนจะต้องให้ความร่วมมือและทำความเข้าใจในสายงานของตนเองให้กระจ่างชัดสามารถตอบตนเองได้ว่า บทบาทหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบอะไรบ้าง ต้องพัฒนาในส่วนใด เพื่อให้สามารถรับผิดชอบงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงทราบความก้าวหน้าของตนเองว่าเมื่อตนเองมีการพัฒนา

ในสายงานได้อย่างดีเยี่ยมแล้ว จะสามารถมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ในสายงานได้อย่างไรบ้าง จากสมรรถนะทั้ง 8 ด้านนี้ จะช่วยเสริมสร้างให้กับพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุได้ตั้งแต่การปฐมพยาบาล แล้วพัฒนาให้ความรู้อย่างต่อเนื่องจึงจะส่งผลให้พนักงานให้ความสำคัญในการพัฒนาวิชาชีพ หรือการฝึกฝนพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถ ความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง เพื่อให้สามารถเข้าใจการพัฒนาด้านวิชาชีพ และนำไปพัฒนาตนเองได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยใช้วิธีการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ กระบวนการสำหรับการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับการปฏิบัติโดยใช้พื้นฐานแนวคิดมาจาก ADDIE Model เช่นกันซึ่งมีกระบวนการในการฝึกอบรมและพัฒนา 7 ขั้นตอน ที่ดำเนินการต่อเนื่องกัน ดังนี้ (1) ขั้นตอนการวิเคราะห์หาความต้องการในการพัฒนา (need assessment) ซึ่งประกอบ ด้วยการวิเคราะห์ใน 3 ระดับ คือ การวิเคราะห์ระดับองค์กร (organizational analysis) เพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ ซึ่งได้มาจากวิธีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในที่เรียกว่า SWOT Analysis เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน ภายในองค์กร โอกาสและภัยคุกคามที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร การวิเคราะห์ระดับงาน (task analysis) โดยพิจารณาจากกิจกรรมในงาน (work activity) ความรู้ ทักษะ ความสามารถ (Knowledge, Skills, Abilities--KSAs) และสถานะในการทำงาน (working conditions) และการวิเคราะห์ระดับบุคคล (person analysis) เพื่อให้มาซึ่งผลลัพธ์และผลที่ตามมา (outcomes and consequences) ทำให้ได้ข้อมูลความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่นทราบถึงสิ่งที่พนักงานต้องการเรียนรู้ ผู้ที่ต้องเรียนรู้มีใครบ้าง ประเภทของกิจกรรมได้แก่อะไรบ้าง ความถี่ในการจัดกิจกรรม เป็นต้น (2) ขั้นตอนการเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนา (3) การสร้างสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในการเรียนรู้

(4) การถ่ายโอนความรู้ (5) พัฒนาแผนการประเมินผล (6) เลือกรูปวิธีการฝึกอบรมและพัฒนา และ (7) การติดตามและประเมินผล สอดคล้องกับ Nadler, L. and Nadler, Z. (1994, p. 34) เสนอถึงขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ในลักษณะของการประยุกต์มาจากกระบวนการฝึกอบรม เรียกว่า CEM model (critical events model) ซึ่งประกอบด้วย 8 ขั้นตอน และในทุกขั้นตอนจะมีการประเมินผลและการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อนำไปปรับปรุงให้ทุกขั้นตอนดีขึ้นทุกระยะ (evaluation and feedback) ซึ่งใน 8 ขั้นตอนนี้ (1) การค้นหาและระบุความต้องการขององค์กร (identify the needs of the organization) (2) กำหนดมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน (specify job performance) (3) การค้นหาความต้องการของผู้เรียน (identify learner needs) (4) การกำหนดวัตถุประสงค์ (determine objective) (5) การสร้างหลักสูตร (build curriculum) (6) การเลือกกลยุทธ์การสอนที่เหมาะสม (select instructional strategies) (7) การเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือการเรียนการสอน (obtain instructional resource) และ (8) การกำกับการฝึกอบรม (conduct training) จากที่กล่าวมาผู้วิจัย จะมีขั้นตอนในการพัฒนาโดยการยึดแนวทางในการกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการคิดวิเคราะห์ แล้วแยกแยะตามความสำคัญของงานนั้นๆ ซึ่งแนวคิดจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมมานั้นจะเป็นส่วนประกอบสำคัญส่วนหนึ่งในการใช้เป็นหลักการพื้นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิดในการดำเนินวิจัย ซึ่งเป็นส่วน ประกอบที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของแนวคิดที่มีโครงสร้างอย่างเป็นระบบ และสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพและปัญหาของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ในบริษัทอื่นๆ ที่มีลักษณะของการบริการแบบเดียวกันแล้วนำมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในครั้งนี้

2. ควรมีการวิจัย และพัฒนาหลักสูตรเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้หลักสูตรมีความทันสมัย และนำไปใช้ได้

3. ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ ในบริษัทประกันภัยต่างๆ เพื่อที่จะได้พัฒนาสมรรถนะของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์

4. ควรมีการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะของพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือ อินเทอร์เน็ต เพื่อพนักงานตรวจสอบอุบัติเหตุ สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง

References

- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.
- Nadler, L., & Nadler, Z. (1994). *Designing training programs: The critical events model* (2nd ed.). USA: Gulf.
- Non-Life Insurance (No. 3) B. E. 2558. (2015). *Royal Thai Government Gazette*, 132(15 A), 32-40. [In Thai]
- Promrat, J. (2010). *The factors influencing non-life insurance in Thailand*. Master's thesis in economics, Srinakharinwirot University. [In Thai]
- Sanamthong, E. (2017). *Human resource management and development*. Ramkhamhaeng University Press. [In Thai]
- Swanson, R. A., & Holton, E. F. (2009). *Foundations of human resource development*. Berrett-Koehler.
- Thai General Insurance Association. (2012). *Summary of various types of standard insurance policies*. Author. [In Thai]
- Werner, J. M., & DeSimone, R. L. (2009). *Human resource development* (5th ed.). Thomson South-Western.
- Wongthongdee, S. (2016). *Human resource development*. V. Print. [In Thai]