

Guidelines for Developing the Competency of Financial Advisors in Life Insurance Companies in Bangkok

Siriwan Yodkaew^{1*} Busakorn Watthanabut² and Wongwit Muenthep²

¹ Master' degree Student, Department of Arts Program in Business and Human Capital Development, North Bangkok University, Thailand

² Department of Arts Program in Business and Human Capital Development, North Bangkok University, Thailand

* Corresponding author. E-mail: siriwan.yodk@northbkk.ac.th

ABSTRACT

This research article aims to study (1) the general condition of the potential of financial advisors in life insurance companies in the Bangkok area; (2) the process of developing the potential of financial advisors in life insurance companies in the Bangkok area; and (3) guidelines for enhancing the potential of financial advisors in life insurance companies in the Bangkok area to increase their effectiveness. This research is qualitative in nature. The data collection tool used was a semi-structured interview. A total of 12 participants were selected based on specific criteria, and the data were analyzed through content analysis. The study's findings revealed that: (1) the general condition of the potential of financial advisors indicates that most have knowledge of insurance products and risk management but still lack strategic consulting skills, focusing more on selling insurance than on providing advice; (2) the process of developing the potential of financial advisors should be systematic, starting from personnel selection, followed by training and development, ongoing follow-up, and continuous feedback to enhance the quality of advisors with the knowledge, skills, and ethics necessary for professional and sustainable customer service; and (3) appropriate development guidelines consist of four main areas: (a) developing knowledge in finance and investment to enhance the ability to provide in-depth consulting; (b) strengthening communication skills and building relationships with clients to increase trust and client satisfaction; (c) developing a professional attitude to grow into quality financial advisors who can appropriately advise clients and foster a positive attitude toward their work; and (d) developing comprehensive capabilities to assist clients with accurate holistic financial planning. The results of this research can be applied as guidelines for improving the personnel development process of life insurance companies, as well as for formulating strategies to enhance the capabilities of financial advisors to compete and provide the highest quality service to clients.

Keywords: Developing the Competency, Financial Advisors, Life Insurance Companies

แนวทางการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

สิริวัน ยอดแก้ว^{1*} บุษกร วัฒนบุตร² และ วงศ์วิศว์ หมั่นเทพ²

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาธุรกิจและทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ประเทศไทย

² หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาธุรกิจและทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ประเทศไทย

* Corresponding author. E-mail: siriwan.yodk@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพทั่วไปของศักยภาพที่ปรึกษาการเงินบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร (2) กระบวนการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร (3) แนวทางการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง จำนวน 12 คน โดยมีเกณฑ์ในการเลือกแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพทั่วไปของศักยภาพที่ปรึกษาทางการเงิน พบว่าส่วนใหญ่มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ประกันและการบริหารความเสี่ยง แต่ยังขาดทักษะการให้คำปรึกษาเชิงกลยุทธ์และเน้นขายประกันมากกว่าให้คำปรึกษา 2) กระบวนการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงิน พบว่าควรดำเนินการอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การคัดเลือกบุคลากร การอบรมพัฒนา การติดตามผล และการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพที่ปรึกษาให้มีความรู้ ทักษะ และจริยธรรมในการให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพและยั่งยืน 3) แนวทางการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม ประกอบด้วย 4 ด้านหลัก ได้แก่ (1) การพัฒนาความรู้ด้านการเงินและการลงทุน เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้คำปรึกษาเชิงลึก (2) การเสริมสร้างทักษะการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อเพิ่มความไว้วางใจและความพึงพอใจของลูกค้า (3) การพัฒนาทัศนคติในการทำงาน ให้สามารถเติบโตเป็นที่ปรึกษาการเงินที่มีคุณภาพ ให้คำแนะนำกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ปลูกฝังทัศนคติเชิงบวกต่องานที่ทำ และ (4) การพัฒนาความสามารถให้ครบรอบด้าน เพื่อช่วยวางแผนการเงินแบบองค์รวมให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการพัฒนาศักยภาพของ บริษัทประกันชีวิต รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ในการเพิ่มขีดความสามารถของที่ปรึกษาทางการเงินให้สามารถแข่งขันและให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุดแก่ลูกค้า

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพ, ที่ปรึกษาการเงิน, บริษัทประกันชีวิต

© 2025 JSSP: Journal of Social Science Panyapat

บทนำ

ธุรกิจประกันชีวิตมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมไทย โดยเฉพาะในบริบทปัจจุบันที่ประชากรเริ่มตระหนักถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงทางการเงิน ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความมั่นคงและความมั่งคั่งในระยะยาว ผู้คนให้ความสำคัญกับการวางแผนทางการเงิน เช่น การออม การลงทุน และการทำประกันชีวิต เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากโรคร้ายไข้เจ็บหรือเหตุการณ์ไม่คาดคิด ธุรกิจประกันชีวิตจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการกระจายความเสี่ยงทางการเงิน และสนับสนุนระบบเศรษฐกิจโดยรวม โดยเฉพาะในเขตเมืองใหญ่ เช่น กรุงเทพมหานคร ที่มีประชากรหลากหลายและรายได้สูง ส่งผลให้บริษัทประกันชีวิตต้องปรับกลยุทธ์และพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2561)

ในอดีต ตัวแทนประกันชีวิตมักเน้นการขายกรมธรรม์เป็นหลัก แต่ในปัจจุบันบทบาทของที่ปรึกษาการเงินได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก โดยเน้นการวางแผนการออม การลงทุน และการวางแผนการเงินอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการเงินอย่างรอบคอบ ครอบคลุมทั้งการออม การลงทุน การบริหารความเสี่ยง และการวางแผนมรดก (เบญญา รัศมิโกเมน, 2558) อย่างไรก็ตาม ที่ปรึกษาการเงินในเขตกรุงเทพมหานครยังเผชิญกับข้อจำกัดในการพัฒนา

ศักยภาพ เช่น ขาดความรู้ถึงในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ขาดทักษะการวิเคราะห์และวางแผนทางการเงิน รวมถึงข้อจำกัดด้านการสื่อสารและสร้างความน่าเชื่อถือ ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการลูกค้า (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2564) สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาทักษะทางการเงินในประเทศไทยตามแผนปฏิบัติการพัฒนาทักษะทางการเงิน พ.ศ. 2565-2570 ที่เน้นการเพิ่มความรู้และทักษะทางการเงิน (Financial Literacy) เพื่อแก้ไขปัญหาการใช้จ่ายและการก่อหนี้ที่ไม่จำเป็น รวมถึงส่งเสริมให้ประชาชนมีเงินออมและสามารถบริหารความเสี่ยงทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักนโยบายการออมและการลงทุน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2565) ในบริบทนี้ ที่ปรึกษาการเงินจึงจำเป็นต้องพัฒนาความรู้และทักษะให้ทันสมัยและตรงกับความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากการเข้าถึงข้อมูลผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้ลูกค้ามีความรู้และความต้องการที่หลากหลายและเพิ่มขึ้น (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2564)

ด้วยความท้าทายจากการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นในธุรกิจประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครจึงต้องเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยเฉพาะทักษะและความรู้เฉพาะด้านการวางแผนการเงินและการบริหารความมั่งคั่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและส่งเสริมความมั่นคงและความยั่งยืนขององค์กร อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันที่ปรึกษาการเงินยังเผชิญกับข้อจำกัดหลายประการ เช่น ขาดความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ทักษะในการวิเคราะห์และวางแผนทางการเงิน รวมถึงขีดความสามารถในการสื่อสารและสร้างความน่าเชื่อถือกับลูกค้า (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2564) ปัญหาเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการและความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ซับซ้อนของลูกค้าในยุคดิจิทัล ส่งผลให้บริษัทประกันชีวิตต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจและความได้เปรียบในการแข่งขัน (คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2561) งานวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาศักยภาพของที่ปรึกษาการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อยกระดับทักษะและสมรรถนะในการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาจะนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรให้พร้อมตอบสนองต่อความต้องการของตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และสนับสนุนเป้าหมายในการสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจประกันชีวิตในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของศักยภาพที่ปรึกษาทางการเงินของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อพัฒนาแนวทางการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 12 คน (Creswell, J. W. 2013) จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญและตรรกะการกำหนดขนาดตัวอย่าง (n=12) ในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ขนาดตัวอย่างมักจะถูกกำหนดโดยหลักการ “ความอิ่มตัวของข้อมูล” หรือ Data Saturation ซึ่งหมายถึงจุดที่ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลใหม่ไม่เพิ่มความรู้หรือประเด็นใหม่ ๆ ที่มีความสำคัญต่อการศึกษาเพิ่มขึ้น จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 12 คนจึงถือว่าเหมาะสมและเพียงพอสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงลึกในบริบทของการศึกษาครั้งนี้ เพราะผู้ให้ข้อมูลในจำนวนนี้สามารถให้ข้อมูลที่หลากหลาย ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา และช่วยให้นักวิจัยสามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเกณฑ์การเลือก คือ 1) ผู้บริหารระดับสูงของทางบริษัทประกันชีวิตในระดับผู้อำนวยการที่มีคุณวุฒิทางการเงินของสมาคมนักวางแผนการเงินไทย (CFP) และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน 2) ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีคุณวุฒิทางการเงินของสมาคมนักวางแผนการเงินไทย (CFP) และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 6 คน และ 3) เป็นตัวแทนประกันชีวิตที่มีคุณวุฒิทางการเงินของสมาคมนักวางแผนการเงินไทย (CFP) และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 3 ปี จำนวน 5 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยข้อคำถามแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ แนวคิดทฤษฎีการพัฒนาศมรรถนะ แนวคิดทฤษฎีการจัดการเชิงกลยุทธ์ แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่บทบาทที่ปรึกษาการเงิน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีการตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและประเมินความเหมาะสมของคำถามทั้งในแง่ของความครบถ้วน ความชัดเจน และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บข้อมูลเชิงปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเชิงลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยขอหนังสือความร่วมมือในการให้ข้อมูลสัมภาษณ์ถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พร้อมทั้งดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลา และสถานที่ตามที่กำหนดและนัดหมาย

3.2 การเก็บข้อมูลเชิงทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ การศึกษางานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การระบุแนวทางการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ได้อย่างแม่นยำ และตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

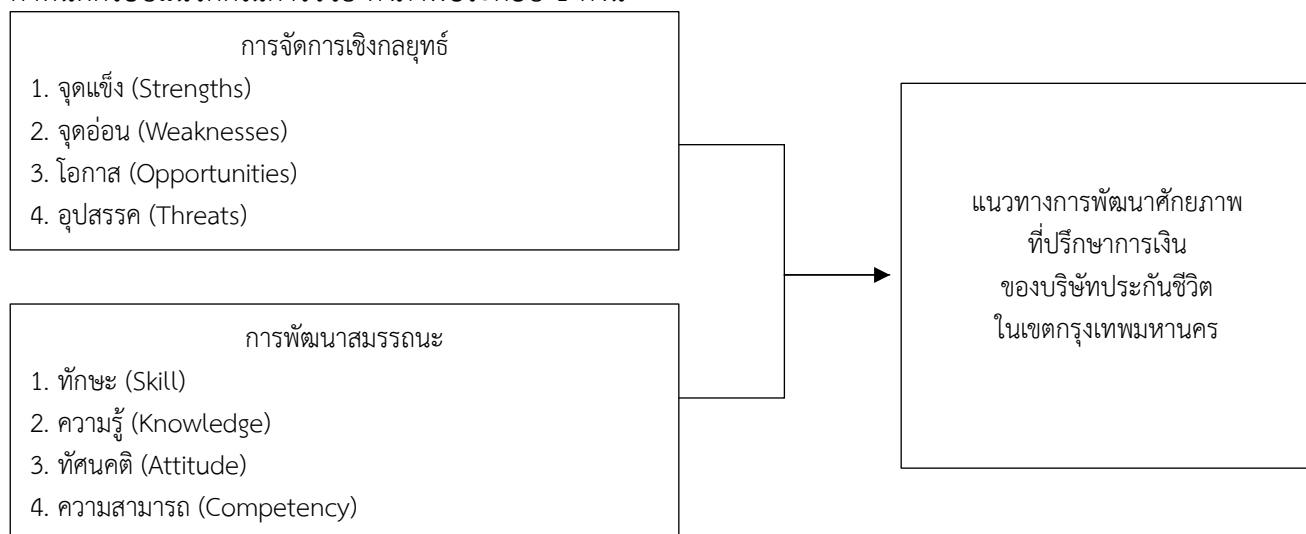
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาเปรียบเทียบความเหมือนและความต่างของแต่ละบุคคล และจัดลำดับความสำคัญและคุณลักษณะของข้อมูล

4.2 สังเคราะห์ข้อมูลที่ได้การสัมภาษณ์ สรุปเนื้อหาแต่ละประเด็นต่าง ๆ และข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ (Document Research) เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบและนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน ทำการวิเคราะห์จะออกมาในลักษณะของการพรรณานำไปสู่คำตอบในการศึกษา และสรุปตามหลักวิชาการด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบทฤษฎีแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ SWOT และการพัฒนาศมรรถนะ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: ผู้วิจัย (2568)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. สภาพทั่วไปของศักยภาพที่ปรึกษาการเงินของบริษัทประกันชีวิตในเขต กรุงเทพมหานคร

สภาพทั่วไปของศักยภาพที่ปรึกษาการเงินของบริษัทประกันชีวิตในเขต กรุงเทพมหานครผ่านการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งประกอบด้วยจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค โดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ปรึกษาการเงินและลูกค้าประกันชีวิตในประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า ความรู้เชิงลึกด้านผลิตภัณฑ์และการวางแผนการเงินแบบองค์รวม ทักษะการสื่อสาร และจรรยาบรรณวิชาชีพ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากลูกค้า ในขณะที่การเน้นการขายมากกว่าการให้คำปรึกษา รวมถึงข้อจำกัดด้านกฎระเบียบและการแข่งขันจากแพลตฟอร์มดิจิทัล เป็นอุปสรรคที่ต้องได้รับการจัดการ เพื่อยกระดับสมรรถนะของที่ปรึกษาการเงินในยุคปัจจุบัน พบว่า

1.1 จุดแข็ง (Strengths) ผลการวิเคราะห์พบว่า ที่ปรึกษาการเงินที่ประสบความสำเร็จมีความรู้เชิงลึกทั้งด้านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและการวางแผนการเงินแบบองค์รวม ซึ่งครอบคลุมการโอนย้ายความเสี่ยง การวางแผนคุ้มครองรายได้ครอบครัว การวางแผนทุนการศึกษาบุตร การลงทุน การเกษียณ และภาษี นอกจากนี้ ทักษะการสื่อสารและการนำเสนอที่สามารถอธิบายข้อมูลซับซ้อนให้เข้าใจง่าย รวมถึงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและจรรยาบรรณทางวิชาชีพที่มุ่งเน้นประโยชน์ของลูกค้า มากกว่าค่าคอมมิชชัน เป็นปัจจัยส่งเสริมความไว้วางใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น โปรแกรมวางแผนการเงิน แอปพลิเคชันสรุปรายการ และการนำเสนอข้อมูลผ่านกราฟหรือจำลองสถานการณ์ ช่วยให้ลูกค้าเห็นภาพชัดเจนและตัดสินใจได้รวดเร็วขึ้น อีกทั้งระบบการดูแลหลังการขาย (After-Sales Service) อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ลูกค้ารู้สึกได้รับการดูแลเหมือนมีที่ปรึกษาส่วนตัว และสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว

1.2 จุดอ่อน (Weaknesses) ข้อจำกัดสำคัญที่พบ คือ ที่ปรึกษาการเงินบางรายยังเน้นการขายผลิตภัณฑ์มากกว่าการให้คำปรึกษาที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกว่าถูกกดดันหรือถูกยัดเยียดสินค้า อีกทั้งบางครั้งทักษะการสื่อสารยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ใช้ศัพท์เทคนิคมากเกินไปหรืออธิบายซับซ้อน ทำให้ลูกค้าไม่เข้าใจข้อมูลอย่างถ่องแท้ นอกจากนี้ ยังขาดทักษะการฟังและวิเคราะห์ความต้องการเฉพาะบุคคล ทำให้การเสนอแบบประกันไม่ตรงกับเป้าหมายทางการเงินหรือความสามารถในการชำระเบี้ยของลูกค้า บางรายยังมีแนวโน้มเสนอแบบประกันที่ให้ค่าคอมมิชชันสูงโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ระยะยาว ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือในระยะยาว

1.3 โอกาส (Opportunities) แนวโน้มผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพและการวางแผนการเงินมากขึ้น รวมถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เป็นโอกาสสำคัญสำหรับที่ปรึกษาการเงิน นอกจากนี้ ภาครัฐมีมาตรการสนับสนุนการวางแผนการเงินและการลดหย่อนภาษี รวมทั้งการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน ผ่านหน่วยงานต่าง ๆ เช่น คปภ. และตลาดหลักทรัพย์ เทคโนโลยีและแพลตฟอร์มดิจิทัลช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงลูกค้าและนำเสนอผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ เหตุการณ์ไม่แน่นอน เช่น COVID-19 และวิกฤตเศรษฐกิจ ได้กระตุ้นให้ผู้คนตระหนักถึงความสำคัญของหลักประกันชีวิตมากขึ้น ซึ่งเป็นโอกาสที่ FA สามารถเพิ่มมูลค่าและขยายฐานลูกค้าได้

1.4 อุปสรรค (Threats) สภาพเศรษฐกิจที่ไม่เอื้อต่อการออมระยะยาว เช่น รายได้ลดลงและค่าครองชีพสูงขึ้น ส่งผลให้ลูกค้าชะลอการตัดสินใจซื้อประกัน นอกจากนี้ การแข่งขันจากแพลตฟอร์มประกันออนไลน์ (InsurTech) ที่ช่วยให้ลูกค้าซื้อประกันได้ด้วยตนเองและมีคำแนะนำแบบ personalized ส่งผลให้บทบาทของที่ปรึกษาการเงินลดความสำคัญลง ภาพลักษณ์เชิงลบของอาชีพที่เกิดจากพฤติกรรมตัวแทนบางรายที่เน้นปิดการขายอย่างเดียว ทำให้ที่ปรึกษาการเงินที่ทำงานอย่างมีอาชีพต้องใช้เวลาสร้างความเชื่อมั่นมากขึ้น ข้อจำกัดจากกฎระเบียบและการกำกับดูแลที่เข้มงวดจากภาครัฐ เช่น การบันทึกเสียงการเสนอขาย และรายงานข้อมูลทางการเงิน ทำให้ขั้นตอนการขายซับซ้อนและใช้เวลามากขึ้น นอกจากนี้ พฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่โดยเฉพาะกลุ่ม Gen Y และ Gen Z มักจะค้นหาข้อมูลด้วยตนเองและไม่เชื่อถือคำแนะนำจากที่ปรึกษามากนัก

สรุปและข้อเสนอแนะ การวิเคราะห์ SWOT นี้แสดงให้เห็นว่าที่ปรึกษาการเงินที่มีความรู้ความสามารถครบถ้วนในด้านผลิตภัณฑ์ การวางแผนการเงิน ทักษะการสื่อสาร และจรรยาบรรณ จะสามารถสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ต้องพัฒนาทักษะการฟังและการวิเคราะห์ความต้องการเฉพาะ

บุคคล พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เต็มศักยภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงรับมือกับการแข่งขันจากแพลตฟอร์มออนไลน์ ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดอบรมและพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของอาชีพผ่านมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณที่เข้มงวด เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคในตลาดประกันชีวิตที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน

2. กระบวนการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินของบริษัทประกันชีวิตในเขต กรุงเทพมหานคร

โดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีการพิจารณาข้อมูลดังนี้ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ การให้ข้อมูลย้อนกลับ

2.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) บุคลากรเป็นปัจจัยนำเข้าที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของที่ปรึกษาการเงิน เนื่องจากการพัฒนาต่าง ๆ จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อบุคลากรมีคุณสมบัติพื้นฐานที่เหมาะสมและมีความพร้อมในการเรียนรู้และเติบโตในสายอาชีพ ลักษณะของบุคลากรที่พึงประสงค์ดังนี้ มีบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือที่เหมาะสมกับการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การช่วยเหลือผู้อื่น และมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า มีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองและพร้อมเปิดรับความรู้ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ลักษณะของบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหล่านี้ถือเป็นฐานรากสำคัญของการพัฒนาศักยภาพ ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับในสายอาชีพ ความรู้และทักษะเฉพาะทางเป็นปัจจัยนำเข้าที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับที่ปรึกษาการเงิน โดยองค์ความรู้สำคัญที่ควรได้รับการส่งเสริม ประกอบด้วย ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงิน การวางแผนการลงทุน การประกันชีวิต การวางแผนภาษี และการวางแผนเกษียณ ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินและความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ทักษะด้านการสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การสร้างความน่าเชื่อถือ และการบริการลูกค้า การพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลและแพลตฟอร์มออนไลน์ในการให้บริการลูกค้าและบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีองค์ความรู้และทักษะที่เพียงพอและเหมาะสมไม่เพียงแต่จะช่วยยกระดับศักยภาพของที่ปรึกษาการเงินเท่านั้น แต่ยังช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จในระยะยาว หลักสูตรการฝึกอบรมที่เป็นมาตรฐาน มีการปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยและตรงกับความต้องการของตลาด เทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลที่ช่วยในการวางแผนและสื่อสารกับลูกค้า เช่น โปรแกรมวางแผนการเงิน แอปพลิเคชันคำนวณการลงทุน และระบบ CRM (Customer Relationship Management) แหล่งเรียนรู้และพัฒนาตนเองที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น แพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ วิดีโอสอนเทคนิคการตลาดดิจิทัล การมีเครื่องมือและทรัพยากรที่ทันสมัย จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการของที่ปรึกษาการเงินได้

2.2 กระบวนการ (Process) เริ่มต้นจากการประเมินศักยภาพของบุคลากรอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เพื่อให้สามารถออกแบบแนวทางการพัฒนาได้อย่างเหมาะสมและตรงจุด การประเมินความรู้ทางการเงินและความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต การประเมินทักษะการสื่อสารและการวางแผนการเงิน การประเมินแรงจูงใจและความมุ่งมั่นในสายอาชีพ การประเมินควรทำอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้ทั้งการประเมินด้วยตนเอง และการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่รอบด้านและเป็นจริง ขั้นตอนต่อมาคือ การวางแผนและดำเนินการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของที่ปรึกษาการเงินให้มีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและลูกค้า โดยรูปแบบการพัฒนาควรมีความหลากหลายและเหมาะสมกับแต่ละบุคคล ได้แก่ การอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในด้านการวางแผนการเงินและการใช้เครื่องมือทางการเงิน การอบรมในรูปแบบออนไลน์ (E-Learning) เพื่อเพิ่มความสะดวกและการเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา การอบรมเชิงลึกเพื่อเตรียมความพร้อมในการสอบคุณวุฒิวิชาชีพ เช่น CFP นอกจากนี้ ควรมีการจัดทำ เส้นทางพัฒนา (Career Development Pathway) ที่ชัดเจน เพื่อให้ที่ปรึกษาการเงินมีเป้าหมายและแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ระบบพี่เลี้ยง หรือ Mentoring System เป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างศักยภาพของที่ปรึกษาการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรใหม่หรือผู้ที่ยังมีประสบการณ์น้อย พี่เลี้ยงที่มีประสบการณ์จะช่วยถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคนิค และแนวทางการแก้ไขปัญหาจริงจากภาคสนาม การโค้ชแบบรายบุคคลช่วยสร้างความมั่นใจและพัฒนาทักษะทางอารมณ์ การสร้าง

ความสัมพันธ์แบบพี่น้องในองค์กรจะช่วยลดอัตราการลาออกและเพิ่มความผูกพันในสายอาชีพ การมีพี่เลี้ยงที่ดีจะช่วยให้ที่ปรึกษาการเงินสามารถเรียนรู้และเติบโตได้รวดเร็วกว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองเพียงลำพัง ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการพัฒนา คือ การติดตามผลและการให้ข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ที่ปรึกษาการเงินสามารถปรับปรุงและพัฒนาตนเองได้อย่างมีทิศทาง การจัดประชุมทีมและการทบทวนผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ การให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเชิงบวก การวัดผลด้วยตัวชี้วัดที่ชัดเจน เช่น จำนวนลูกค้า คุณภาพของแผนการเงิน ความพึงพอใจของลูกค้า การติดตามผลอย่างใกล้ชิดและการให้คำแนะนำที่เหมาะสมจะช่วยให้ที่ปรึกษาการเงินมีความรับผิดชอบต่องานและพัฒนาศักยภาพได้อย่างยั่งยืน

2.3 ผลลัพธ์ (Output) มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นโดยตรงกับตัวที่ปรึกษาการเงิน ได้แก่ การยกระดับความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็น หลังจากผ่านกระบวนการพัฒนาแล้ว ที่ปรึกษาการเงินจะมีความรู้ ความสามารถ และทักษะทางการเงินที่ลึกซึ้งขึ้น สามารถให้คำแนะนำลูกค้าอย่างมืออาชีพและเป็นที่ยอมรับ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และความภาคภูมิใจในอาชีพ ที่ปรึกษาการเงินที่ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบจะเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และมีความมั่นใจในการนำเสนอแผนการเงินและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ กระบวนการพัฒนาทำให้ตัวแทนสามารถก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น ผู้บริหารตัวแทน หรือผู้บริหารระดับสูง โดยมีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และภาวะผู้นำ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ที่ปรึกษาการเงินที่มีศักยภาพสูงจะช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น และรักษาลูกค้าไว้ได้อย่างยั่งยืน การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Learning Organization) ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์กร ทั้งในระดับปัจเจกและระดับทีม ส่งผลให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และการเติบโต การลดอัตราการลาออกและการเพิ่มความผูกพันในองค์กร มีเส้นทางความก้าวหน้าและระบบสนับสนุนที่ดี ช่วยให้ที่ปรึกษาการเงินเกิดความผูกพันและมีแนวโน้มอยู่ในองค์กรในระยะยาว ลดต้นทุนการสรรหาและพัฒนาใหม่ การสร้างมาตรฐานวิชาชีพที่ปรึกษาการเงินที่มีคุณธรรมและจริยธรรม การพัฒนาศักยภาพที่มีการเน้นทั้งด้านความรู้ และคุณธรรม จะช่วยยกระดับภาพลักษณ์ของอาชีพที่ปรึกษาการเงินให้เป็นที่ยอมรับในสังคมมากยิ่งขึ้น การเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนผ่านการวางแผนทางการเงินที่มีคุณภาพ ที่ปรึกษาการเงินที่มีความรู้และทักษะอย่างแท้จริงสามารถช่วยให้ลูกค้ามีแผนการเงินที่เหมาะสม ช่วยลดความเสี่ยงทางการเงินในอนาคตและสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประชาชน การเสริมสร้างความมั่นคงของระบบการเงินและเศรษฐกิจโดยรวม การมีที่ปรึกษาทางการเงินที่มีคุณภาพจะช่วยกระตุ้นให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการออมและการวางแผน ส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจ

2.4 การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างการเรียนรู้ การพัฒนา และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคลและองค์กร การให้ข้อมูลย้อนกลับมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างผลลัพธ์ (Output) และการพัฒนาต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การได้รับข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจนและสร้างสรรค์ช่วยให้ที่ปรึกษาการเงินเข้าใจจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมกับตนเองได้อย่างชัดเจน เพิ่มความผูกพันและแรงจูงใจ การให้ข้อมูลย้อนกลับในเชิงบวก และการยอมรับความสำเร็จของที่ปรึกษาการเงิน ช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และสร้างความรู้สึกรับเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร (Learning Culture) การมีระบบข้อมูลย้อนกลับที่ต่อเนื่อง และเป็นระบบ ช่วยให้องค์กรสามารถรักษามาตรฐานการพัฒนา และส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ยั่งยืน การให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพมีทั้งรูปแบบ เป็นทางการ (Formal Feedback) และ ไม่เป็นทางการ (Informal Feedback) โดยข้อมูลย้อนกลับแบบเป็นทางการ (Formal Feedback) เช่น การประชุมประจำไตรมาส หรือปี เพื่อทบทวนผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการเรียนรู้หลังการอบรมหรือกิจกรรมพัฒนา การรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายบุคคล ด้วยตัวชี้วัดที่ชัดเจน และข้อมูลย้อนกลับแบบไม่เป็นทางการ (Informal Feedback) เช่น การให้คำแนะนำแบบรายวัน หรือรายสัปดาห์ โดยผู้จัดการ ทีมงาน หรือพี่เลี้ยง การเสวนาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการระหว่างที่ปรึกษาการเงินกับเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น แชท กลุ่มไลน์ หรือแพลตฟอร์มองค์กร ซึ่งมีความสำคัญมากในชีวิตการทำงานประจำวัน เพราะช่วยให้เกิดการปรับตัวและแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอการประเมินผล

ใหญ่ที่อาจเกิดขึ้นปีละครั้งหรือสองครั้ง การให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีคุณภาพควร ชัดเจน ต้องระบุให้ชัดเจนว่าจุดแข็ง และจุดที่ควรปรับปรุงอยู่ที่ใด สร้างสรรค์ ต้องไม่ใช้การตำหนิ แต่เป็นข้อเสนอแนะเชิงบวกที่ช่วยให้เกิดการพัฒนา ทันเวลา ควรให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างทันท่วงที เมื่อเกิดสถานการณ์หรือพฤติกรรมที่ต้องปรับเปลี่ยน ต่อเนื่องไม่ใช่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว แต่ต้องเป็นกระบวนการที่ดำเนินไปอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยให้ข้อมูลย้อนกลับมีพลังในการขับเคลื่อนพฤติกรรม และผลลัพธ์ที่ดีในระยะยาว

การมีระบบข้อมูลย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพส่งผลช่วยให้ที่ปรึกษาการเงินมีการพัฒนาตนเองอย่างเป็นรูปธรรม และต่อเนื่อง ช่วยเพิ่มความผูกพันและลดอัตราการลาออกของบุคลากร ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร และยกระดับมาตรฐานการให้บริการลูกค้า นอกจากนี้ข้อมูลย้อนกลับช่วยในการสนับสนุน การพัฒนาที่ยั่งยืน ของทั้งบุคคล องค์กร และสังคม

3. แนวทางการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินของบริษัทประกันชีวิตในเขต กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินของบริษัทประกันชีวิตในเขต กรุงเทพมหานคร คือ การพัฒนาความรู้ (Knowledge Development) ควรจัดหลักสูตรพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในด้าน กฎหมายภาษีอากร การวางแผนมรดก การประกันสุขภาพและชีวิต การวิเคราะห์ความต้องการทางการเงินเชิงลึก การอัปเดตเรื่องกฎหมายภาษีใหม่ ๆ และหลักการวางแผนที่เปลี่ยนแปลงเร็วเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่ปรึกษาการเงินมืออาชีพ การเสริมความรู้ด้านการลงทุนอย่างเป็นระบบ ที่ปรึกษาการเงินต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การลงทุนหลากหลายประเภท เช่น กองทุนรวม ตราสารหนี้ หุ้น Unit-Linked และ Universal life รวมถึงสามารถอธิบายความเสี่ยง ความผันผวน และกลยุทธ์การจัดพอร์ตการลงทุนให้เหมาะสมกับเป้าหมายและระดับความเสี่ยงของลูกค้าได้ ที่ปรึกษาการเงินไม่ใช่แค่ขายประกัน แต่ต้องแนะนำการลงทุนเบื้องต้นได้ด้วย โดยเฉพาะในยุคที่ดอกเบี้ยต่ำ ลูกค้าต้องการผลตอบแทนมากขึ้น บริษัทควรจัดอบรมหลักสูตรด้านการลงทุนขั้นพื้นฐานและขั้นสูง รวมถึงเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินการลงทุนมาถ่ายทอดความรู้ เช่น หลักสูตรเรื่อง Asset Allocation และ Risk Management ส่งเสริมให้เข้าสอบคุณวุฒิวิชาชีพ และสอบใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง เช่น Certified Financial Planner (CFP), Investment Consultant (IC License), Investment Planner (IP), CISA หรือ CFA สำหรับผู้ที่สนใจสายลงทุนลึก เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นของลูกค้า และยกระดับมาตรฐานวิชาชีพ มีการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีและระบบ e-Learning โดยบริษัทพัฒนาแพลตฟอร์มการเรียนรู้ที่ครอบคลุมทั้งเนื้อหาประกันและการเงินการลงทุน ผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อรองรับการเรียนรู้แบบยืดหยุ่น และเหมาะสมกับผู้ที่มีเวลาจำกัด มีการเรียนรู้ผ่านกรณีศึกษา และเวิร์กช็อปการฝึกคิดวิเคราะห์ผ่านกรณีศึกษาจริง ทั้งในด้านการวางแผนความคุ้มครอง การจัดพอร์ตลงทุน และการวางแผนภาษี จะช่วยเสริมสร้างทักษะเชิงปฏิบัติและมุมมองแบบองค์รวม การพัฒนาทักษะ (Skill Development) ทักษะในการสื่อสารเชิงสร้างสัมพันธ์ และการให้คำปรึกษาอย่างมีหลักการ เป็นหัวใจสำคัญของการเป็นที่ปรึกษาการเงินที่น่าเชื่อถือ โดยเฉพาะการฟังอย่างลึกซึ้ง การตั้งคำถามเชิงวิเคราะห์ และการอธิบายแนวทางทางการเงินให้ลูกค้าเข้าใจง่าย มีทักษะการวิเคราะห์และวางแผนการเงิน วิเคราะห์ข้อมูลรายรับ-รายจ่าย ทรัพย์สิน หนี้สิน ความเสี่ยง และเป้าหมายของลูกค้า เพื่อสามารถวางแผนทางการเงินที่ครอบคลุมและตอบโจทย์ชีวิตลูกค้าในระยะยาว เช่น แผนเกษียณ แผนการศึกษาบุตร แผนภาษี และแผนการลงทุน มีทักษะการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี ในยุคดิจิทัล ที่ปรึกษาการเงินจำเป็นต้องมีทักษะในการใช้เทคโนโลยี เช่น โปรแกรมวางแผนการเงิน เครื่องมือคำนวณภาษี เครื่องมือวิเคราะห์ความเสี่ยงของลูกค้า รวมถึงการนำเสนอผ่านสื่อดิจิทัล เช่น Zoom PowerPoint หรือเครื่องมือ CRM เพื่อเสริมความเป็นมืออาชีพ พัฒนาทักษะด้านอารมณ์และการจัดการตนเอง ต้องอาศัยความเข้าใจลูกค้าในเชิงอารมณ์ ความเห็นอกเห็นใจ การควบคุมอารมณ์ของตนเอง การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และความสามารถในการรับมือกับการปฏิเสธของลูกค้าอย่างมืออาชีพ ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop-based Training) บริษัทควรออกแบบการอบรมที่เน้นการฝึกปฏิบัติจริง เช่น Role play Coaching หรือ Case Study ซึ่งช่วยให้เกิดทักษะเชิงลึกมากกว่าการเรียนรู้เชิงทฤษฎีเพียงอย่างเดียว และควรมีการออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้ที่ปรึกษาการเงินสามารถพัฒนาทักษะได้อย่างรอบด้านและสอดคล้องกับตลาดประกันชีวิตยุคใหม่ การพัฒนาทัศนคติ (Attitude Development) ซึ่งเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญยิ่งในการสร้างตัวตนประกันชีวิตให้สามารถเติบโต

เป็นที่ปรึกษาการเงินที่มีคุณภาพ และสามารถพัฒนาศักยภาพได้อย่างยั่งยืน ปลุกฝังทัศนคติเชิงบวกต่องานที่ทำ โดยมองบทบาทของตนเองว่าเป็น ผู้ให้คำปรึกษาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น มากกว่าการเป็น ผู้ขายประกัน เป็นสิ่งที่สร้างพลังขับเคลื่อนจากภายใน และส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานอย่างมาก คนที่ทำด้วยใจรักงานบริการ มองลูกค้าเป็นคน ไม่ใช่ยอดขาย จะอยู่ในอาชีพนี้ได้ยาวกว่าเสริมสร้างทัศนคติเชิงวิชาชีพ ที่ปรึกษาการเงินควรมีทัศนคติแบบมืออาชีพ ไม่ยึดติดกับการขายระยะสั้น แต่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระยะยาว ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ต้องสร้าง mindset ว่าอาชีพนี้เป็นอาชีพวิชาชีพจริง ๆ ไม่ใช่อาชีพชั่วคราวหรือทางเลือกสุดท้าย การมองอาชีพในเชิงคุณค่าและการกิจทางสังคม โดยพัฒนาให้ตัวแทนเห็นคุณค่าในบทบาทของตนเอง เช่น การเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัวของลูกค้า จะช่วยให้เกิดแรงจูงใจภายใน และความภาคภูมิใจในอาชีพ ฝึกวินัย ความอดทน และทัศนคติต่อความล้มเหลว ในสายอาชีพที่ต้องเผชิญกับการปฏิเสธจำนวนมาก การมีวินัยในตนเอง มีทัศนคติเชิงบวกต่อความล้มเหลว และสามารถฟื้นตัวได้เร็วจากความผิดหวัง คือทัศนคติที่ต้องสร้างผ่านกระบวนการโค้ชชิ่ง การเรียนรู้จากต้นแบบและประสบการณ์ตรง สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนทัศนคติที่ดี บริษัทประกันควรสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่สนับสนุนการมีทัศนคติเชิงบวก เช่น การยกย่องพฤติกรรมที่แสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า การเน้นการทำงานเป็นทีม การให้แรงเสริมทางบวก และการพัฒนาในระยะยาว ไม่ใช่แค่รางวัลยอดขาย การพัฒนาความสามารถ (Competency Development) ที่ปรึกษาการเงินต้องมีความสามารถในการรวบรวม วิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลทางการเงินของลูกค้าอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การวางแผนแบบบูรณาการ ไม่ว่าจะเป็นแผนคุ้มครอง แผนภาษี แผนลงทุน หรือแผนเกษียณ ตัวแทนที่เป็นที่ปรึกษาได้จริง ต้องมีความสามารถวางแผนแบบรอบด้าน ไม่ใช่แค่เสนอแบบประกันที่ขายดีที่สุด ความสามารถในการปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย โดยคำนึงถึงอาชีพ รายได้ ช่วงวัย พฤติกรรมการเงิน และเป้าหมายชีวิต ถือเป็นความสามารถที่สำคัญยิ่ง โดยเฉพาะในยุคที่ความต้องการของลูกค้ามีความหลากหลาย ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีประกอบการวางแผนและนำเสนอ ที่ปรึกษาการเงินยุคใหม่ควรมีความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์วางแผนการเงิน โปรแกรมคำนวณภาษี เครื่องมือ CRM รวมถึงแพลตฟอร์มการนำเสนอออนไลน์ เพื่อเพิ่มความแม่นยำ ความน่าเชื่อถือ และความสะดวกในการสื่อสารกับลูกค้า ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาอย่างมีเหตุผล ในการทำหน้าที่ที่ปรึกษา ที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ซับซ้อน เช่น ลูกค้ามีข้อจำกัดทางการเงิน หรือลังเลต่อการตัดสินใจ ความสามารถในการวิเคราะห์ทางเลือก ตัดสินใจอย่างมีเหตุผล และให้คำแนะนำที่เหมาะสมในเวลาที่เหมาะสม ถือเป็นทักษะที่สะท้อนความเป็นมืออาชีพ ความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สามารถปรับตัว เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาทักษะอยู่ตลอดเวลา ถือเป็นจุดเด่นที่ทำให้ที่ปรึกษาการเงินสามารถเติบโตในอาชีพได้อย่างยั่งยืน บริษัทควรจัดระบบพัฒนา เช่น โปรแกรมฝึกอบรม การโค้ชโดยผู้เชี่ยวชาญ การเรียนรู้แบบเวิร์กช็อป และการประเมินความสามารถอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ที่ปรึกษาการเงินสามารถยกระดับตนเองได้ตามเป้าหมายทางอาชีพ

อภิปรายผล

สภาพทั่วไปของศักยภาพที่ปรึกษาทางการเงินของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า ลูกค้าประกันชีวิตมีแนวโน้มตอบสนองต่อที่ปรึกษาที่แสดงออกถึงความรู้ความสามารถด้านการวางแผนการเงินทั้งระบบ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนภาษี การลงทุน การเกษียณ หรือการบริหารความเสี่ยง ทั้งนี้ ที่ปรึกษาที่สามารถเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ประกันเข้ากับเป้าหมายทางการเงินของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ จะได้รับความเชื่อมั่นมากกว่าผู้ที่เน้นการขายผลิตภัณฑ์เดียวโดยขาดการวิเคราะห์ความต้องการเชิงลึก ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานของ ญฐิยา ภทริกกิจจามรรักษ์ (2560) ซึ่งระบุว่า ตัวแทนขายประกันควรมีการพัฒนาทักษะและความรู้ เพื่อให้สามารถทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาด้านการเงินส่วนบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถให้ข้อมูลที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างหลากหลาย นอกจากนี้ ธารพงศ์ ลิ้มสุทธิวินภูมิ (2559) ยังเสนอว่าตัวแทนควรปรับบทบาทจากผู้ขายผลิตภัณฑ์ ไปสู่การเป็นที่ปรึกษาที่สามารถบูรณาการทั้งประกันชีวิต ประกันวินาศภัย และผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อให้เกิดการวางแผนอย่างครบวงจรและลดความซ้ำซ้อน ด้านทักษะการสื่อสารและการนำเสนอ พบว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยลดความซับซ้อนของข้อมูล ทำให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย และสามารถตัดสินใจได้อย่างมั่นใจ

ทักษะดังกล่าวรวมถึงความสามารถในการใช้ภาพจำลอง กราฟ หรือสถานการณ์สมมติเพื่ออธิบาย เช่น การจำลองกระแสเงินสดหลังเกษียณ ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถด้านการนำเสนอที่ดี มีลำดับขั้นตอนชัดเจน และสามารถปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวโน้มนี้สอดคล้องกับงานของ เบญจอร งามอิมทรัพย์ (2559) ที่ชี้ว่า บุคลิกภาพและการสื่อสารของตัวแทนประกันชีวิตมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าในกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน โดยเฉพาะในเขตเมืองที่ลูกค้าให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ ความชำนาญ และความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ ในส่วนของ ทักษะคติ (Attitude) ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า ที่ปรึกษาการเงินที่มีจรรยาบรรณ รับฟังลูกค้า ไม่เร่งรัดการตัดสินใจ และให้ความสำคัญกับประโยชน์ของลูกค้ามากกว่าค่าคอมมิชชั่น มักได้รับความไว้วางใจสูงกว่าที่ปรึกษาที่มีแนวโน้มขายเพียงเพื่อผลตอบแทนระยะสั้น แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานของ หงส์ณัญญา ด่วงโสน และจรัญญา ปานเจริญ (2565) ที่พบว่าทัศนคติด้านความรู้สึก ความเข้าใจ และพฤติกรรมของที่ปรึกษามีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจซื้อของลูกค้า ขณะที่ภาพลักษณ์ของบริษัทประกันภัยหากมีความไม่โปร่งใสหรือมีข่าวด้านลบจะส่งผลทางลบต่อความตั้งใจซื้อ อีกประเด็นหนึ่งที่ได้รับการเน้นย้ำจากข้อมูลภาคสนาม คือ ความสามารถในการให้บริการหลังการขาย (After-Sales Service) เช่น การแจ้งเตือนวันครบกำหนดกรมธรรม์ การให้คำแนะนำเพิ่มเติม หรือการช่วยประสานงานกรณีเคลมสินไหมแบบ Real-Time ซึ่งช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว และส่งผลต่อความภักดี (Customer Loyalty) โดยตรง ลูกค้ามีความรู้สึกว่าได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง เสมือนมีที่ปรึกษาส่วนตัว ในภาพรวม สามารถสรุปได้ว่า การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจประกันชีวิตนั้น ไม่สามารถอาศัยเพียงความรู้หรือยอดขาย แต่ต้องประกอบด้วยสมรรถนะครบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้ผลิตภัณฑ์และวางแผนการเงิน 2) ทักษะการสื่อสาร การนำเสนอ การใช้เทคโนโลยี 3) ทักษะที่ดี มุ่งประโยชน์ลูกค้า มีจรรยาบรรณ 4) ความสามารถในการวิเคราะห์ วางแผน และบริการหลังการขาย จากข้อมูลที่ได้ ยังสามารถนำไปพัฒนาเป็นกรอบสมรรถนะ (Competency Framework) สำหรับใช้ในการพัฒนาบุคลากรในสายงานที่ปรึกษาการเงินของบริษัทประกันชีวิต เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้บริโภคในยุคใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

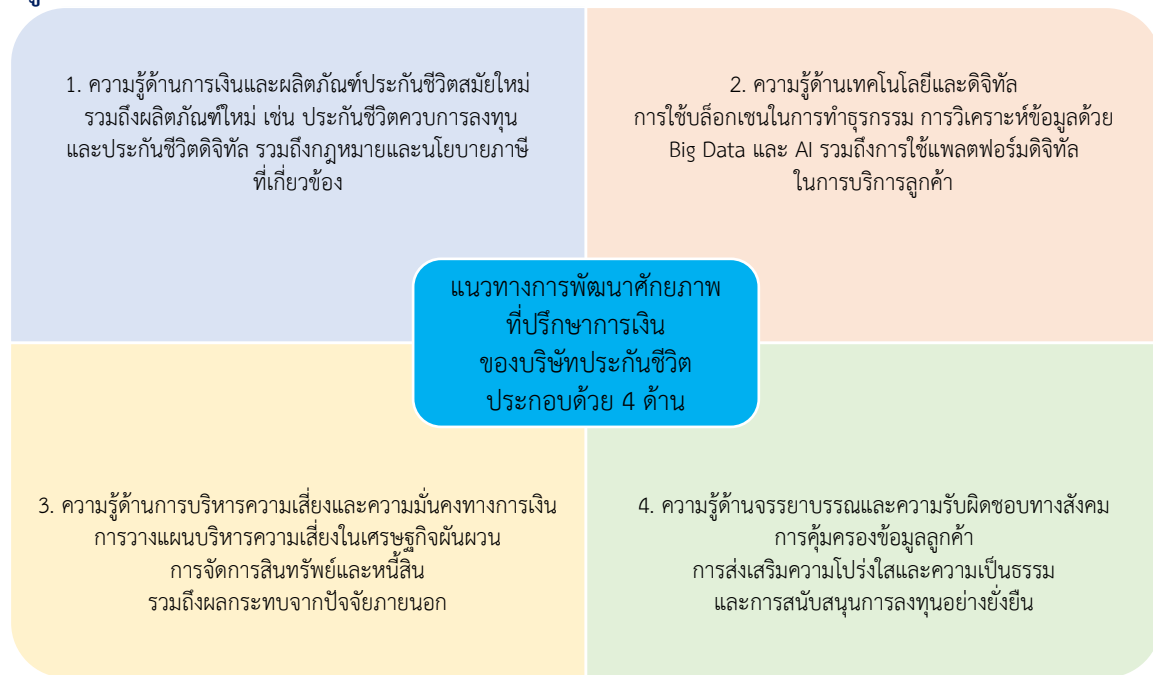
กระบวนการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) บุคลากรเป็นปัจจัยนำเข้าที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของที่ปรึกษาการเงิน ลักษณะของบุคลากรมีบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือที่เหมาะสมกับการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับในสายอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพิงค์ คงธนาทรัพย์ (2567) พบว่าบุคลากรที่มีคุณสมบัติและความพร้อมที่เหมาะสมถือเป็นปัจจัยนำเข้าที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงิน และคุณลักษณะส่วนบุคคลของที่ปรึกษาหรือพนักงานขายมีผลอย่างมากต่อความไว้วางใจและความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นองค์กรควรสรรหาและส่งเสริมบุคลากรที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือและทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุบงกช เผือกแดง และคณะ (2566) พบว่า ศักยภาพของพนักงานบริการยุคดิจิทัลประกอบด้วยปัจจัยหลักด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมควบคู่กับด้านบุคลากรและการบริการด้วยแหล่งเรียนรู้สมัยใหม่ เช่น หลักสูตรออนไลน์หรือวิดีโอความรู้ ก็ทำให้ที่ปรึกษาสามารถเข้าถึงความรู้ใหม่ได้ง่ายและพัฒนาตนเองได้ต่อเนื่อง 2) กระบวนการ (Process) เริ่มต้นจากการประเมินศักยภาพของบุคลากรอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เพื่อให้สามารถออกแบบแนวทางการพัฒนาได้อย่างเหมาะสมและตรงจุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปฐมพล อ้นขวัญเมือง (2562) พบว่า ธนาคารควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานด้านการบริหารความมั่งคั่งอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งกำหนดขั้นตอนการทำงานมาตรฐาน เพื่อให้ที่ปรึกษาการเงินมีความรู้ทักษะทันสมัยและปฏิบัติงานได้อย่างเป็นมืออาชีพ สามารถแนะนำการลงทุนแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและสร้างความเชื่อมั่น จนนำไปสู่ผลงานที่บรรลุเป้าหมายองค์กร นอกจากนี้ระบบพี่เลี้ยง หรือ Mentoring System เป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างศักยภาพของที่ปรึกษาการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรใหม่หรือผู้ที่ยังมีประสบการณ์น้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติศักดิ์ แก้วบุตรดี และอัจฉรา กิจเดช (2561) พบว่า การมีพี่เลี้ยงมืออาชีพช่วยถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ชี้แนะการแก้ปัญหา พร้อมสร้างแรงจูงใจให้ผู้เข้ารับการสอนสามารถปรับตัวเข้ากับงานและองค์กรได้เร็วขึ้น พี่เลี้ยงที่มีประสบการณ์จะคอยโค้ชเป็นรายบุคคล ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและทักษะเชิงอารมณ์ให้ที่ปรึกษาการเงินหน้าใหม่

ลดความรู้สึกโดดเดี่ยวในการเผชิญปัญหา และส่งเสริมความผูกพันในสายอาชีพ ผลลัพธ์คือ อัตราการลาออกลดลง และองค์กรมีรากฐานความสำเร็จที่มั่นคงยั่งยืนยิ่งขึ้นจากการรักษาบุคลากรที่มีอึดไว้ได้ ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการพัฒนาคือ การติดตามผลและการให้ข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ที่ปรึกษาการเงินสามารถปรับปรุงและพัฒนาตนเองได้อย่างมีทิศทาง การจัดประชุมทีมและการทบทวนผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ การให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะเชิงบวก การวัดผลด้วยตัวชี้วัดที่ชัดเจน 3) ผลลัพธ์ (Output) มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นโดยตรงกับตัวที่ปรึกษาการเงิน ได้แก่ การยกระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็น หลังจากผ่านกระบวนการพัฒนาแล้ว ที่ปรึกษาการเงินจะมีความรู้ ความสามารถ และทักษะทางการเงินที่ลึกซึ้งขึ้น สามารถให้คำแนะนำลูกค้าอย่างมืออาชีพและเป็นที่ยอมรับ มีความเชื่อมั่นในตนเองและความภาคภูมิใจ มีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ และรักษารฐานลูกค้าไว้ได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ ปฐมพล อันขวัญเมือง (2562) พบว่าการสร้างความเชื่อมั่นและให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ แม้ยามเศรษฐกิจผันผวน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าไว้วางใจและอยู่ต่อกับองค์กรต่อเนื่อง ซึ่งขึ้นอยู่กับศักยภาพ และความเป็นมืออาชีพของตัวที่ปรึกษาการเงินเองเป็นหลัก การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Learning Organization) ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์กร ทั้งในระดับปัจเจกและระดับทีม ส่งผลให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการเติบโต การลดอัตราการลาออกและการเพิ่มความผูกพันในองค์กร มีเส้นทางความก้าวหน้าและระบบสนับสนุนที่ดี ช่วยให้ที่ปรึกษาการเงินเกิดความผูกพันและมีแนวโน้มอยู่ในองค์กรในระยะยาว ลดต้นทุนการสรรหาและพัฒนาใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติศักดิ์ แก้วบุตรดี และอัจฉรา กิจเดช (2561) พบว่า อัตราการลาออกที่ลดลงและความผูกพันที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากพวกเขาเห็นเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนและรู้ว่า องค์กรมีระบบสนับสนุนการเติบโต 4) การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างการเรียนรู้ การพัฒนา และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคลและองค์กร การให้ข้อมูลย้อนกลับมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างผลลัพธ์ (Output) และการพัฒนาต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การได้รับข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจนและสร้างสรรค์ช่วยให้ที่ปรึกษาการเงินเข้าใจจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมกับตนเองได้อย่างชัดเจน

แนวทางการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) การพัฒนาความรู้ (Knowledge Development) จัดหลักสูตรพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ บริษัทควรจัดอบรมหลักสูตรด้านการลงทุนขั้นพื้นฐานและขั้นสูง รวมถึงเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินการลงทุนมาถ่ายทอดความรู้ เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นของลูกค้า และยกระดับมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัฒนลักษณ์ เวชประสิทธิ์ และคณะ (2565) พบว่า การพัฒนาสมรรถนะของตัวแทนต้องเน้น ด้านความรู้ ได้แก่ การเรียนรู้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต แต่ละประเภทและเงื่อนไขของกรมธรรม์อย่างครบถ้วน ศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์ของบริษัทคู่แข่ง ตลอดจนมีความรู้รอบด้าน ที่เกี่ยวข้องกับงาน และที่สำคัญคือต้อง ขายสินค้าอย่างถูกต้องตามจรรยาบรรณวิชาชีพ นอกจากนี้ยังควรพัฒนาความรู้ด้านการวางแผนการเงินเพิ่มเติม เพื่อยกระดับตนเองจากตัวแทนขายประกันไปสู่บทบาทที่ปรึกษาทางการเงินอย่างมืออาชีพ และบริษัทควรกำหนดนโยบายสนับสนุนการเรียนรู้เพิ่มเติมให้แก่ตัวแทนอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตไปสู่การเป็นนักวางแผนการเงินและที่ปรึกษาการเงินในอนาคต มีการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีและระบบ e-Learning โดยบริษัทพัฒนาแพลตฟอร์มการเรียนรู้ที่ครอบคลุมทั้งเนื้อหาประกันและการเงินการลงทุน ผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อรองรับการเรียนรู้แบบยืดหยุ่น และเหมาะสมกับผู้ที่มีเวลาจำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรฤทัย ทานะเวช และภิญโญ รัตนพันธุ์ (2563) พบว่า คุณลักษณะและความรู้ของพนักงานธนาคารที่สร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างชัดเจน กล่าวได้ว่าลูกค้าคาดหวังให้พนักงานธนาคารมีความรู้เชิงผลิตภัณฑ์การเงินสูง และสามารถถ่ายทอดข้อมูลคำปรึกษาที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือได้ 2) การพัฒนาทักษะ (Skill Development) จากการศึกษาพบว่าทักษะในการสื่อสารเชิงสร้างสัมพันธ์ และการให้คำปรึกษาอย่างมีหลักการ เป็นหัวใจสำคัญของการเป็นที่ปรึกษาการเงินที่น่าเชื่อถือ โดยเฉพาะการฟังอย่างลึกซึ้ง การตั้งคำถามเชิงวิเคราะห์ และการอธิบายแนวทางทางการเงินให้ลูกค้าเข้าใจง่าย มีทักษะการวิเคราะห์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรฤทัย ทานะเวช และภิญโญ รัตนพันธุ์ (2563) พบว่าการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลกลายเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ผู้ปฏิบัติงานยุคปัจจุบันต้องพัฒนา เนื่องจากช่องทางการขายและให้บริการลูกค้าได้เปลี่ยนไปสู่ออนไลน์

และดิจิทัลมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนลักษณ์ เวชประสิทธิ์ และคณะ (2565) พบว่า สมรรถนะแบ่งออกเป็นสามมิติ ได้แก่ ด้านความรู้, ด้านทักษะ, และด้านทัศนคติ พบว่าตัวแทนที่ประสบความสำเร็จมักมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภัทร ธรรมากัลยากุล และคณะ (2566) พบว่า ตัวแทนที่มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์วางแผน และตัดสินใจตามสถานการณ์อย่างมีเหตุผล มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง และสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้มากขึ้น ความสามารถในการวิเคราะห์ทางเลือกตัดสินใจอย่างมีเหตุผล และให้คำแนะนำที่เหมาะสมในเวลาที่เหมาะสม ถือเป็นทักษะที่สะท้อนความเป็นมืออาชีพ ความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สามารถปรับตัว เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาทักษะอยู่ตลอดเวลา

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 2 แนวทางการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินของบริษัทประกันชีวิต
ที่มา: ผู้วิจัย (2568)

จากภาพที่ 2 สรุปแนวทางการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินของบริษัทประกันชีวิต ประกอบด้วย 4 ด้าน

1. ความรู้ด้านการเงินและผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตสมัยใหม่ คือ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบใหม่ เช่น ประกันชีวิตควบการลงทุน (Investment-linked) ประกันชีวิตแบบดิจิทัล (Digital Life Insurance) โดยความเข้าใจในแนวโน้มการวางแผนการเงินยุคดิจิทัลและการวางแผนเกษียณอายุแบบใหม่ ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและนโยบายภาษีล่าสุดที่เกี่ยวข้องกับประกันชีวิต

2. ความรู้ด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล คือ การใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) ในการทำธุรกรรมประกันชีวิต ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าด้วย Big Data และ AI เพื่อสร้างแผนการเงินที่เหมาะสมและแม่นยำ การใช้แอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการสื่อสารและบริการลูกค้าแบบเรียลไทม์

3. ความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงิน คือ แนวทางการวางแผนบริหารความเสี่ยงในภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน การวางแผนจัดการสินทรัพย์และหนี้สินเพื่อเพิ่มความมั่นคงทางการเงินของลูกค้า ความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบของปัจจัยภายนอก เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สถานการณ์การเมืองต่อการลงทุนและประกันชีวิต

4. ความรู้ด้านจรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การปรับใช้หลักจรรยาบรรณในยุคดิจิทัล และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (Data Privacy) การส่งเสริมความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการให้บริการลูกค้า ความรับผิดชอบต่อสังคมและการส่งเสริมการลงทุนอย่างยั่งยืน (Sustainable Investment)

สรุปผลการวิจัย

สภาพทั่วไปของศักยภาพที่ปรึกษาการเงิน สิ่งที่สำคัญที่ทำให้ลูกค้าซื้อประกันชีวิตกับที่ปรึกษาการเงินคือความรู้และความเชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์และการวางแผนการเงิน ตลอดจนที่ปรึกษาการเงินบางคนยังเน้นขายประกันมากกว่าการวางแผนการเงินทำให้ลูกค้ารู้สึกที่กำลังถูกขายของไม่ใช่ได้รับคำปรึกษา ตลอดจนสภาพเศรษฐกิจที่ไม่เอื้อต่อการออมระยะยาว การแข่งขันจากแพลตฟอร์ม ลูกค้าสามารถซื้อประกันเองทางออนไลน์ ภาพลักษณ์เชิงลบของอาชีพจากพฤติกรรมตัวแทนบางราย และข้อจำกัดจากกฎระเบียบและการกำกับดูแลจากภาครัฐ มีข้อกำหนดจาก คปภ.

กระบวนการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงินมีการพิจารณาข้อมูลดังนี้ ปัจจัยนำเข้า บุคลากรเป็นปัจจัยนำเข้าที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของที่ปรึกษาการเงิน กระบวนการเริ่มต้นจากการประเมินศักยภาพของบุคลากรอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เพื่อให้สามารถออกแบบแนวทางการพัฒนาได้อย่างเหมาะสมและตรงจุด การประเมินความรู้ทางการเงินและความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ผลลัพธ์การยกระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็น หลังจากผ่านกระบวนการพัฒนาแล้ว ที่ปรึกษาการเงินจะมีความรู้ ความสามารถ และทักษะทางการเงินที่ลึกซึ้งขึ้น สามารถให้คำแนะนำลูกค้าอย่างมืออาชีพและเป็นที่ยอมรับ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และความภาคภูมิใจในอาชีพ การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างการเรียนรู้ การพัฒนา และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคลและองค์กร การให้ข้อมูลย้อนกลับมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงระหว่าง ผลลัพธ์ (Output) และการพัฒนาต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การได้รับข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจนและสร้างสรรค์ช่วยให้ที่ปรึกษาการเงินเข้าใจจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมกับตนเองได้อย่างชัดเจน

แนวทางการพัฒนาศักยภาพที่ปรึกษาการเงิน คือ การพัฒนาความรู้ (Knowledge Development) ควรจัดหลักสูตรพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล (เช่น คปภ.) ควรกำหนดนโยบายมาตรฐานวิชาชีพของที่ปรึกษาการเงินอย่างชัดเจน โดยการนำแนวทางด้านการพัฒนาศักยภาพของที่ปรึกษาการเงิน อาทิ สนับสนุนการอบรม/ทดสอบมาตรฐานวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง มาพัฒนาที่ปรึกษาการเงิน

1.2 สมาคมวิชาชีพควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Networking/Mentoring) ตลอดจนการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ออนไลน์ให้กับที่ปรึกษาการเงินให้เข้าถึงได้ง่ายและต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การขยายพื้นที่การศึกษาวิจัย ควรศึกษาศักยภาพของที่ปรึกษาการเงินในต่างจังหวัด หรือทั่วประเทศ เพื่อเปรียบเทียบกับเขตกรุงเทพมหานคร และวิเคราะห์ความแตกต่างด้านปัจจัยภูมิศาสตร์ วัฒนธรรมองค์กร และกลุ่มลูกค้า

2.2 จากการที่การวิจัยครั้งนี้เน้นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนั้นการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสม (Mixed Methods) โดยการรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถวิเคราะห์เชิงสถิติประกอบกับข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบริษัท โดยการศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาศักยภาพของที่ปรึกษาการเงินระหว่างบริษัทประกันชีวิตขนาดใหญ่และขนาดกลาง/เล็ก เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมตามขนาดองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กิตติพงศ์ คงธนาทรัพย์. (2567). คุณลักษณะพนักงานขายที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และการตัดสินใจ กลับมาใช้บริการของผู้ใช้บริการธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กใน จังหวัดนนทบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 26(3), 17-32.
- กิตติศักดิ์ แก้วบุตรดี และ อัจฉรา กิจเดช. (2561). พัฒนาการด้วยระบบพี่เลี้ยง (มืออาชีพ). *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*, 5(1), 1-8.
- คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2561). *หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันชีวิต/วินาศภัย*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.
- ณัฐยา ภัทรกิจจานุรักษ์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- ธนภัทร ธรรมากัลยากุล, อนันต์ ธรรมชาลย์ และ ปัญญวัฒน์ จุฑามาต. (2566). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของตัวแทนขายประกันชีวิตในประเทศไทย. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น*, 5(2), 99-117.
- ธราพงศ์ ลิ้มสุทธิวันภูมิ. (2559). การศึกษาช่องทางการขายหลักของบริษัทประกันชีวิตผ่าน ตัวแทนประกันชีวิต. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11(2), 63-72.
- เบญจอร งามอิมทรัพย์. (2559). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะการขายของตัวแทนขายประกัน และการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)
- เบญญา รัตติโกเมน. (2558). *กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตของธุรกิจประกันชีวิตสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร*. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ปฐมพล อันขวัญเมือง. (2562). แนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานขายที่มีผลต่อยอดขายผลิตภัณฑ์กลุ่มลูกค้า Wealth ขององค์กร. ใน *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 14 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย* (น. 1253-1262). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วรฤทัย ทานะเวช และ ภิญญู รัตนพันธุ์. (2563). แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้วยการประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษา ธนาคาร ABC ในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 10(3), 121-135.
- วัฒนลักษณ์ เวชประสิทธิ์, บุษกร วัฒนบุตร และ วิโรจน์ หมั่นเทพ. (2565). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา สำนักงานตัวแทน บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขานวลจันทร์ กรุงเทพมหานคร. *วารสารพุทธนวัตกรรมการจัดการ*, 5(2), 92-106.
- สมาคมประกันชีวิตไทย. (2564). *รายงานสถานการณ์ธุรกิจประกันชีวิตประจำปี 2564*. สืบค้นจาก <https://www.tlia.or.th/report-2564>.
- สำนักนโยบายการออมและการลงทุน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2565). *ประมาณการเศรษฐกิจไทย*. สืบค้นจาก <https://www.fpo.go.th/main/Economic-report/Thailand-Economic-Projections.aspx?yy=2022>.
- สูงงกช เผือกแดง, สุภัททา ปิณฑะแพทย์ และ ภาวิณี บุญยโสภณ. (2566). การพัฒนารูปแบบศักยภาพของพนักงานในหน่วยปฏิบัติงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ในยุคดิจิทัล. *วารสารพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม*, 3(3), 39-51.
- หงส์ณัญญา ดั่งโสน และ จริญญา ปานเจริญ. (2565). ทศนคติและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันชีวิตและประกันสุขภาพผ่านช่องทางตัวแทนแบบออนไลน์ ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 37(2), 16-28.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design Choosing among Five Approaches*. (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.