

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา สำนักงาน

ตัวแทน บริษัท ไทย-เอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

สาขานวลจันทร์ กรุงเทพมหานคร*

GUIDELINES FOR DEVELOPING THE COMPETENCIES OF LIFE INSURANCE
AGENTS: CASE STUDY OF REPRESENTATIVE OFFICE OF KRUNGTHAI-AXA
LIFE INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED,
NUANCHAN BRANCH BANGKOK

วัฒนลักษณ์ เวชประสิทธิ์, บุษกร วัฒนบุตร, วิโรจน์ หมื่นเทพ

Wattanaluck Wechprasit, Bussakorn Watthanabut, Wirote Mueanthep

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

North Bangkok University

Corresponding Author E-mail: wattanaluck.wech@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์สภาพทั่วไป 2) ศึกษาสมรรถนะ และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะตัวแทนประกันชีวิต สำนักงานตัวแทน บริษัท ไทย-เอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขานวลจันทร์ กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 8 คน โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า จุดแข็งคือ มีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่ดี ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน แนะนำผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความจำเป็น มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ต่างบริษัท มีความพร้อมที่จะให้บริการด้วยอุปกรณ์ที่สะดวกรวดเร็ว มีเป้าหมายเติบโตในอาชีพ ส่วนสมรรถนะที่ตัวแทนประกันชีวิตมี 3 ด้านดังนี้คือ ด้านความรู้ ต้องเรียนรู้ผลิตภัณฑ์และเงื่อนไขแต่ละแบบประกัน ควรศึกษาผลิตภัณฑ์ของบริษัทอื่น ๆ ด้วย และมีความรู้รอบตัวที่เกี่ยวข้องในงาน ด้านทักษะ ต้องมีทักษะด้านการสื่อสาร การเสนอขายตามความต้องการของลูกค้า การเปิดใจ การปิดการขาย การตอบข้อโต้แย้ง การบริการหลังการขาย ด้านทัศนคติ ต้องมีทัศนคติบวก มองโลกในแง่ดี รักและศรัทธาในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีความเชื่อมั่นในตนเอง

คำสำคัญ: การพัฒนา; สมรรถนะ; ตัวแทนประกันชีวิต

*Received August 24, 2022; Revised October 10, 2022; Accepted October 11, 2022

Abstract

The research article aimed to 1. Analyze general conditions 2. Study the competency and 3. Recommend the guidelines to develop the competency of life insurance agents of Krungthai-Axa Life Insurance Public Company Limited, Nuanchan Branch, Bangkok conducted by the qualitative research, collected data from 8 key informants with structured in-depth-interview script.

The results revealed as follows: Strengths; Agents had good personalities and images, provided complete and correct information, introduced products to meet the true needs, had knowledge of products from different insurance companies; being ready to provide services by convenient and quick tools, and set their goal for career advancement. The competency of life insurance agents was divided into 3 aspects as follows: Knowledge: Products and conditions of each type of insurance must be learned, including those of other companies. Being knowledgeable of all involved matters. Skills: Communication skills were required, along with sales presentation as per client needs, being open-minded, sales closing, responsive to conflicts, and after-sales service. Attitudes; the agents must have positive attitudes; being optimistic; have love and faith in their job; and have self-confidence.

Keywords: Development; Competence; Life Insurance Agents

บทนำ

ธุรกิจประกันชีวิตมีความสำคัญกับทั้งตนเอง ครอบครัว และสังคมอย่างมาก ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงิน ให้แก่บุคคลและครอบครัว สร้างนิสัยการออมทำให้มีกองทุนไว้ใช้จ่ายจำเป็น (มณีรัตน์ บุญยงค์และคณะ, 2556) เนื่องจากครอบครัวที่มีประกันชีวิต เปรียบเสมือนมีทุนสำรองให้กับคนในครอบครัว หากต้องเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝัน สูญเสียหัวหน้าครอบครัวไป คนในครอบครัวก็ยังสามารถดำรงชีวิตต่อไปได้อย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดี ประกันชีวิตยังมีบทบาทสำคัญด้านสังคมและประเทศชาติ ช่วยลดภาระของสังคมและรัฐบาล การประกันชีวิตเป็นระบบการกระจายความเสี่ยงภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยประสบภัยก็จะได้รับจำนวนเงินชดเชย หรือค่าสินไหมทดแทน ดังนั้นภาระของสังคมและรัฐบาลในส่วนนี้จะถูกผลักไปสู่ระบบการประกันชีวิต ทำให้ความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น

และช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของรัฐบาล ช่วยสร้างสวัสดิการให้แก่ลูกจ้างของหน่วยงาน ภาครัฐบาลและเอกชน การประกันชีวิตกลุ่มลูกจ้างหรือประกันบำนาญกลุ่มของลูกจ้างเป็น สวัสดิการที่ดี โดยนายจ้างอาจเป็นผู้ชำระเบี้ยประกันภัยให้ทั้งหมดหรือชำระให้บางส่วน ซึ่ง เบี้ยประกันภัยนี้เป็นจำนวนเงินที่น้อยมากเมื่อเทียบกับสวัสดิการอย่างอื่น ทำให้พนักงาน ทำงานโดยไม่ต้องวิตกกังวลเกี่ยวกับครอบครัว ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ มี ทักษะที่ดีต่อหน่วยงานของตน ทั้งยังเป็นแหล่งระดมเงินออมระยะยาวเพื่อการพัฒนา ประเทศ ประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาว เบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยชำระให้แก่ บริษัทประกันชีวิต นอกจากจะมีส่วนที่เป็นความเสี่ยงภัยแล้ว ยังมีส่วนของการออมทรัพย์ รวมอยู่ด้วย บริษัทประกันชีวิตจะนำไปลงทุนในหลักทรัพย์และกิจการต่าง ๆ เช่น ซื้อ พันธบัตรรัฐบาล ลงทุนโครงการอสังหาริมทรัพย์และสาธารณูปโภคต่าง ๆ ให้เอกชนกู้ยืมไป ลงทุน เป็นต้น ทำให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศมีเสถียรภาพ ก่อให้เกิดการจ้างงานทั้ง ทางตรงและทางอ้อม ธุรกิจประกันชีวิตนอกจากก่อให้เกิดการจ้างงาน โดยตรงซึ่งได้แก่การ จ้างพนักงานประจำและตัวแทนขายประกันชีวิตแล้ว ยังก่อให้เกิดการจ้างงานทางอ้อมด้วย เพราะเงินที่บริษัทประกันชีวิตนำไปลงทุนหรือให้กู้ยืม ทำให้กิจการเกิดสภาพคล่องและ ขยายตัว ส่งผลให้มีการจ้างงานอย่างกว้างขวาง (อภิรักษ์ ไทพัฒนกุล และคณะ, 2556)

ตัวแทนประกันชีวิตเป็นช่องทางการจัดจำหน่ายหลักของบริษัทประกันชีวิต คิด เป็นร้อยละ 77.4 (ณัฐยา ภัทรกิจจานุรักษ์, 2560) เป็นช่องทางการขายที่สำคัญทำรายได้ ให้บริษัทมาอย่างยาวนาน ประกอบกับกรมธรรม์ประกันชีวิตเป็นสินค้าที่ต้องอาศัย ความสามารถของตัวแทนในการขายเป็นอย่างมาก (ธราพงศ์ ลิ้มสุทธิวันภูมิ, 2559) ตัวแทน ประกันชีวิตเป็นทั้งผู้นำเสนอขาย ผู้ให้บริการหลังการขาย และยังทำหน้าที่เปรียบเสมือน ฝ่ายพิจารณาภาคสนามด้วย เป็นด่านหน้าที่ต้องอธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ชัดเจน และระบุ ข้อมูลผู้เอาประกันให้ครบถ้วน เพื่อให้บริษัทพิจารณารับประกันได้ตรงกับความเป็นจริงของ ผู้เอาประกัน และไม่มีปัญหาในการเรียกร้องสินไหมภายหลัง การเสนอขายกรมธรรม์ ประกันภัยต้องดำเนินการผ่านตัวกลางที่มีใบอนุญาตและใบอนุญาตยังไม่หมดอายุ หากฝ่า ฝืนต้องได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนด และการให้คำแนะนำจะใช้วิธีการขายแบบพบหน้า (Face to Face) โดยมีข้อกำหนดที่ใช้กับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งถือเป็น จริยธรรมในการทางธุรกิจให้เน้นผลประโยชน์ของผู้เอาประกันเป็นหลัก โดยใช้ทั้งตัวแทน ประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต ธนาकार หรือโดยวิธีอื่น อันจะช่วยสร้างความยั่งยืน ของธุรกิจในระยะยาว (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย, 2556)

การเป็นตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องมีความรู้เรื่องประกันชีวิตเป็นอย่างดี สามารถ เก็บรักษาความลับผู้เอาประกัน ได้ สามารถเป็นที่ปรึกษาให้แก่ลูกค้า มีความใส่ใจดูแลอย่าง

สม่ำเสมอ และมีความน่าเชื่อถือ (มณีรัตน์ รัตนพันธ์, 2561) เพื่อสร้างความประทับใจ ความเชื่อใจ ความไว้วางใจกับผู้เอาประกันก่อนผู้เอาประกัน จึงจะตัดสินใจซื้อประกันชีวิต เพราะประกันชีวิตเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน เป็นเพียงสัญญาที่ไม่สามารถคาดการณ์ระยะเวลาที่จะเกิดผลลัพธ์ได้ว่าจะเกิดการเรียกร้องสินไหมขึ้นในระยะเวลาใด ดังนั้นในการให้ประชาชนทั่วไปได้มีการสร้างหลักประกันให้แก่ครอบครัวอย่างกว้างขวาง และเพื่อให้ธุรกิจประกันชีวิต มีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้า ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องช่วยกันสร้างความเชื่อถือและ ศรัทธาให้เกิดขึ้นในธุรกิจประกันชีวิต ดังต่อไปนี้ โดยการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต เป็นหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตที่จะถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตให้กับประชาชนได้ทราบ ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีในธุรกิจ สร้างศรัทธาต่อการประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต เป็นอย่างดี และชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขของกรมธรรม์ ผลประโยชน์ ข้อยกเว้น เกี่ยวกับการรับผิดชอบประการเพื่อผู้เอาประกันจะได้เข้าใจในเรื่องของการเรียกร้องผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ในภายหลัง ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจ ความศรัทธาในบริการที่ดี และเชื่อว่าการประกันชีวิตช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของเขาได้ ช่วยสร้างความศรัทธาให้เกิดแก่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยตัวแทนประกันชีวิตจะต้องพัฒนาตนเอง ทั้งความรู้ เทคนิคการขายการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ปลูกฝังทัศนคติที่ดี อาชีพตัวแทนเป็นอาชีพที่มีเกียรติมีศักดิ์ศรี มีจรรยาบรรณ นำมาซึ่งความเชื่อถือศรัทธาต่องานอาชีพตัวแทนประกันชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2556)

จากข้อมูลผลผลิตย้อนหลัง 4 ปี ที่ผ่านมาของสำนักงานตัวแทน บริษัท กรุงไทย-แอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขานวลจันทร์ กรุงเทพมหานคร สามารถทำผลผลิตได้ดังนี้ ปี 2561 เบี้ยประกันภัยรวม 54.30 ล้าน , ปี 2562 เบี้ยประกันภัยรวม 56.55 ล้าน, ปี 2563 เบี้ยประกันภัยรวม 48.22 ล้าน ,ปี 2564 เบี้ยประกันภัยรวม 47.78 ล้าน ซึ่งมีทิศทางที่ลดลง ฉะนั้นการจะพัฒนาผลผลิตให้เพิ่มขึ้นจึงต้องพัฒนาที่คนให้มีศักยภาพมากขึ้น ทั้งเป็นการรักษาธุรกิจให้ยั่งยืนอีกด้วย ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษา แนวทางพัฒนาสมรรถนะตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาสำนักงานตัวแทน บริษัท กรุงไทย-แอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขานวลจันทร์ กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการพัฒนาสมรรถนะตัวแทนประกันชีวิต ให้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพตัวแทนอย่างมีประสิทธิภาพ มีรายได้มั่นคง และมีความก้าวหน้าในอาชีพยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้มีความสามารถและศักยภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ย่อมเกิดผลดีต่อตัวแทนเอง รวมถึงลูกค้าผู้ถือกรมธรรม์ และส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์สภาพทั่วไปของตัวแทนประกันชีวิต สำนักงานตัวแทน บริษัท กรุงเทพ-แอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขานวลจันทร์ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะของตัวแทนประกันชีวิต สำนักงานตัวแทน บริษัท กรุงเทพ-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขานวลจันทร์ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะตัวแทนประกันชีวิต สำนักงานตัวแทน บริษัท กรุงเทพ-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขานวลจันทร์ กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 8 คน เพื่อค้นหาลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ผู้อุปการะต้องการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าต่อไป
2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ 1) เป็นผู้อุปการะ บริษัทกรุงเทพ-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด(มหาชน) ถือกรรมกรรมมาแล้วอย่างน้อยเป็นเวลา 2ปีกรรมกรรมขึ้นไป ชำระเบี้ยประกันด้วยตนเอง และถือกรรมกรรมมากกว่า 1บริษัท 2) เป็นผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในสำนักงานตัวแทนฯ ในระดับผู้อำนวยการ และผู้จัดการ ที่ติดคุณวุฒิ GAMA 3) เป็นตัวแทนประกันชีวิตในสำนักงานตัวแทนฯ ที่ติดคุณวุฒิ MDRT, TNQA, AXA PRIME
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งมีการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยใช้แบบบันทึกการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี ภายใต้รูปแบบการสนทนาแบบกึ่งทางการ การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ และข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กร จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมเอกสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัย รวมถึงการศึกษาข้อมูลจากสื่อทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียง และวิเคราะห์หาข้อสรุป (Content Analysis) โดยการจัดกลุ่มข้อมูลเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และพิจารณาความเพียงพอของข้อมูลในการตอบวัตถุประสงค์การ

วิจัย เรียบเรียงข้อมูลจัดลำดับเนื้อหาความสำคัญของเนื้อหาที่ศึกษาเชื่อมโยงข้อมูล และพิจารณาข้อมูลเพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้อย่างสมบูรณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาสภาพทั่วไปของการตัวแทนประกันชีวิต บริษัท กรุงไทย-แอกซ่าประกันชีวิต จำกัด(มหาชน) สาขานวลจันทร์ กรุงเทพมหานคร พบว่า

จุดแข็งที่สำคัญที่ทำให้ลูกค้าซื้อประกันชีวิตกับตัวแทนประกันชีวิตคือ ตัวแทนมีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่ดีทำให้น่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้าพบ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนชัดเจนในเงื่อนไขความคุ้มครองรวมถึงขอยกเว้นในการไม่คุ้มครอง เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เอาประกันช่วยให้ผู้เอาประกันเห็นถึงความจริงใจในการแนะนำผลิตภัณฑ์ ว่ากรณีใดเคลมได้กรณีใดไม่สามารถเคลมไม่ได้ สามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของผู้เอาประกันแต่ละราย มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของต่างบริษัทเพื่อช่วยให้คำแนะนำเป็นที่ปรึกษาด้านประกันชีวิตให้กับผู้เอาประกันได้ เพราะผู้เอาประกันส่วนใหญ่ก็ซื้อกรมธรรม์หลากหลายบริษัทไม่ได้ถือกรมธรรม์เพียงบริษัทเดียว โดยการให้คำแนะนำนั้นต้องไม่โจมตีบริษัทอื่น แต่อธิบายให้ผู้เอาประกันเข้าใจถึงกรมธรรม์ที่ตนเองมีความคุ้มครองอยู่ ว่าดีและจำเป็นอย่างไร แนะนำได้ว่าความเสี่ยงด้านใดที่ยังขาดหรือมีไม่เพียงพอหากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันในอนาคต ช่วยบริการประสานและแก้ไข ปัญหาเบื้องต้นให้ผู้เอาประกันได้แม้จะไม่ใช้กรมธรรม์ที่ตัวแทนดูแลอยู่ก็ตาม มีความพร้อมที่จะให้บริการด้วยอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกได้รวดเร็ว เช่น การใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ ของบริษัทบนข้อมูลผู้เอาประกันในระบบออนไลน์ สิ่งเหล่านี้ทำให้ตัวแทนประกันดูเป็นมืออาชีพในการบริการผู้เอาประกัน การที่ตัวแทนมีเป้าหมายอยากเติบโตในอาชีพก็ส่งผลให้ผู้เอาประกันตัดสินใจทำประกันด้วยเพราะผู้เอาประกันมองว่าตัวแทนประกันจะอยู่ในอาชีพดูแลกันไปได้ยาวนาน

จุดอ่อนที่ทำให้ลูกค้าไม่ซื้อประกันชีวิตกับตัวแทนประกันชีวิตคือ ไม่ตรงต่อเวลานัดหมาย มีความรู้ลึกจริงในผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทย่อย มีทักษะและประสบการณ์ในการตอบข้อโต้แย้งน้อย ไม่เตรียมพร้อมก่อนการนำเสนอ อธิบายไม่เข้าใจ ไม่กระชับ และไม่ชัดเจน ไม่สามารถทำให้ผู้เอาประกันเข้าใจในคุณค่าที่แท้จริงของการประกันชีวิตได้ว่ามีประโยชน์อย่างไร มุ่งแต่การปิดการขายมากเกินไปจนสร้างความอัดอั้นใจ โอกาสสำคัญที่ทำให้ลูกค้าซื้อประกันชีวิตกับตัวแทนประกันชีวิตคือ สิทธิประโยชน์ทางภาษีตามที่กรมสรรพากรประกาศไว้ ให้ผู้เอาประกันสามารถนำเบี้ยประกันไปลดหย่อนภาษีได้ ในยุคอัตราดอกเบี้ยต่ำประกันชีวิตเป็นสินทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนมากกว่าการฝากเงินในธนาคาร และมีความเสี่ยงต่ำกว่าการออมและการลงทุนในสินทรัพย์อื่น ฉะนั้นในสถานะเศรษฐกิจผัน

ผวนผู้เอาประกันจึงเลือกออมเงินไว้ในประกันชีวิต เพราะนอกจากผลตอบแทนและยังได้รับทุนความคุ้มครองชีวิตด้วย การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุทำให้คนหันมาสนใจการออมระยะยาวเพื่อเก็บเงินไว้ใช้จ่ายเกษียณ และสถิติการมีอายุไขเฉลี่ยที่เปลี่ยนไปของคนไทยที่มีอายุเฉลี่ยที่มากขึ้น รวมถึงการแพทย์ที่ก้าวหน้าทำให้คนอายุยืนขึ้น ฉะนั้นค่าใช้จ่ายในการรักษาที่แพงขึ้นตามไปด้วย ทำให้คนหันมาสนใจทำประกันสุขภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการเกิดสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด 19 ยิ่งเป็นตัวกระตุ้นให้คนตระหนักถึงความสำคัญของการมีประกันชีวิตและประกันสุขภาพมากขึ้น สภาวะเงินเพื่อการออมระยะยาวกับแบบประกันควบการลงทุนก็เป็นทางเลือกที่สามารถให้ผลตอบแทนที่ชนะเงินเฟ้อได้ การเปิดกว้างในการให้คู่รักเพศเดียวกัน(LGBT) สามารถเป็นผู้รับประโยชน์ได้ทำให้ดึงดูดความสนใจในกลุ่มคู่รักเพศเดียวกันสนใจอยากทำประกันมอบแทนความรักให้แก่กัน อุปสรรคที่ทำให้ลูกค้าไม่ซื้อประกันชีวิตกับตัวแทนประกันชีวิตคือ การประกาศปิดตัวลงของบริษัทประกันภัยที่รับประกันโควิด19 ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดหนักๆ (เจอจ่ายจบ) ทำให้ผู้เอาประกันขาดความเชื่อมั่นในธุรกิจประกันชีวิตและประกันภัย เพราะกลัวว่าจะเกิดปัญหาการเคลมไม่ได้ภายหลัง รวมถึงการประกาศกฎเกณฑ์ใหม่ในการเบิกประกันสุขภาพโควิด 19 จาก คปภ. ที่ทำให้ผู้เอาประกันที่มีอาการไม่หนักมาก(ผู้ป่วยสีเขียว) ไม่สามารถใช้สิทธิ์เคลมประกันสุขภาพผู้ป่วยในได้ หากไม่เข้าเงื่อนไขตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด 5 ข้อดังนี้ มีอาการใช้สูงกว่า 39 องศาเซลเซียส เป็นระยะเวลานานกว่า 24 ชั่วโมง หายใจเร็วกว่า 25 ครั้ง ต่อนาทีในผู้ใหญ่ มี Oxygen Saturation < 94% มีโรคประจำตัวที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือจำเป็นต้องติดตามอาการอย่างใกล้ชิดตามดุลยพินิจของแพทย์ สำหรับเด็กต้องมีอาการหายใจลำบาก ซึมลง ตีมนม หรือทานอาหารน้อยลง

การศึกษาสมรรถนะของตัวแทนประกันชีวิต สำนักงานตัวแทน บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขานวลจันทร์ กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ด้านความรู้ (Knowledge) ต้องเรียนรู้ผลิตภัณฑ์และเงื่อนไขแต่ละแบบประกัน เช่น ระยะเวลารอคอย ช้อยกเว้นที่ไม่คุ้มครอง เงื่อนไขการเคลมต่าง ๆ สิทธิของผู้ถือกรมธรรม์ เช่น การเวนคืน การขยายเวลา การใช้เงินสำเร็จ การกู้กรมธรรม์ และโปรโมชันต่าง ๆ ของบริษัทที่ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ นอกจากรู้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทแล้ว ก็ต้องศึกษาผลิตภัณฑ์ของบริษัทอื่น ๆ ด้วย มีความรู้รอบตัวที่เกี่ยวข้องในงานเช่น สถิติด้านความเสี่ยงในการเสียชีวิต สถิติความเสี่ยงของคนไทยในการเป็นโรคร้าย ค่ารักษาพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน เพื่อวางแผนป้องกันความเสี่ยงให้ลูกค้าได้ การเรียนรู้ต่อยอดด้านการวางแผนการเงินส่วนบุคคล เช่นการวางแผนการลงทุน การวางแผนเกษียณ การวางแผนการประกันภัย การวางแผนมรดก การวางแผนภาษี มีความรู้ในเรื่องภาษีบุคคลธรรมดา

เพื่อใช้แนะนำลูกค้าได้ และความรู้ภาวษินิตบุคคลเพื่อให้ในการแนะนำการทำประกันบุคคลสำคัญ (Key Man) ได้

2. ด้านทักษะ (Skill) ต้องมีทักษะด้านการสื่อสาร การเสนอขายตามความต้องการของลูกค้า (PHERL Concept) การเปิดใจ การปิดการขาย การตอบข้อโต้แย้ง ซึ่งทักษะเหล่านี้สามารถฝึกฝนและเก่งขึ้นได้ด้วยการฝึก Role Play ทำซ้ำบ่อย ๆ คุยกับลูกค้าเยอะ ๆ สม่ำเสมอ เรียนรู้การแบ่งประเภทของคน DISC เพื่อให้รู้ว่าคนแต่ละสไตล์เป็นแบบไหนต้องเข้าหาอย่างไร รวมถึงต้องมีทักษะในเรื่องการดูแลบริการหลังการขาย

3. ด้านทัศนคติ (Attitude) ต้องมีทัศนคติบวก มองโลกในแง่ดี รักและศรัทธาในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีความเชื่อมั่นในตนเอง เข้าใจธรรมชาติของงานตัวแทนประกันชีวิตว่าต้องมีความได้และขายไม่ได้ ต้องเจอคำปฏิเสธเป็นเรื่องปกติ ต้องเข้าใจคุณค่าของการประกันชีวิตว่ามีประโยชน์กับลูกค้าและสังคมอย่างไร ทำในสิ่งที่ถูกต้องและถูกจรรยาบรรณในการทำงาน มีจิตเป็นผู้ให้ มีเป้าหมายในการทำงานต้องการความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต สมรรถนะหลัก (Core Competency) ที่มีต้องสอดคล้องกับค่านิยมหลักขององค์กร (Core Value) คือ ลูกค้ามาที่หนึ่ง (Customer First) ต้องมีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอในทุกสถานการณ์ ช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้ มีใจรักในการบริการ บริการด้วยความเป็นมิตร ดูแลลูกค้าสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขายเสมือนญาติ มองลูกค้าเป็นสำคัญที่สุดและสำคัญเท่าเทียมกันทุกคน นำเสนอผลิตภัณฑ์โดยนึกถึงความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าเป็นหลักสำคัญ ยึดมั่นความถูกต้อง (Integrity) มีจรรยาบรรณที่ดีในการทำงาน ยึดหลักการขายตาม Market Conduct มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน กล้าคิดกล้าทำ (Courage) กล้าคิดและลงมือทำในสิ่งใหม่ เชื่อมั่นในตนเองว่าทำได้ หัวใจเดียวกัน (One AXA) มีความสามัคคีกันในองค์กร ช่วยกันสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และพัฒนา แบ่งปันประสบการณ์และวิธีการที่ทำแล้วประสบผลสำเร็จให้คนอื่น ๆ นำไปใช้ เพื่อช่วยกันขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสำเร็จ สมรรถนะในหน้าที่ (Functional Competency) ที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีคือ ความสามารถในการสื่อสาร อธิบายแบบประกัน หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ได้กระชับชัดเจนเข้าใจง่าย มีวินัยในการทำงานเพราะอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นงานอิสระจึงต้องเป็นบุคคลที่กำกับวินัยในเองได้ มีความรับผิดชอบสูง ตรงต่อเวลา รักษาเวลาได้ดี มีความอดทนสูง เพราะเป็นงานที่ต้องเจอกับคำปฏิเสธบ่อย ๆ เป็นคนที่มีบุคลิกภาพดีจะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจตั้งแต่แรกพบ สิ่งสำคัญคือตัวแทนประกันชีวิตต้องรักการเรียนรู้ พัฒนาตนเองให้ทันยุคสมัยที่เปลี่ยนไปอยู่เสมอ

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะตัวแทนประกันชีวิต: สำนักงานตัวแทน บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขานวลจันทร์ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้

วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอเป็นแนวทาง 3 ด้าน คือความรู้ ด้านทักษะ และทัศนคติ เพื่อเพิ่มสมรรถนะหลักและสมรรถนะในหน้าที่ ดังนี้

ด้านความรู้ 1) มีการพัฒนาบุคลิกภาพ เพราะบุคลิกภาพช่วยสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือให้กับตัวแทน และสร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจให้กับลูกค้าตั้งแต่แรกพบ 2) มีการเรียนรู้ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ รวมถึงเงื่อนไขและข้อยกเว้นของแต่ละแบบประกันด้วย สำหรับแบบประกันเดิมก็ต้องมีบทวนด้วยจัดการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ แม้บางเรื่องอาจเคยเรียนรู้แล้ว ก็กลับมาเรียนรู้ซ้ำได้อีกเรื่อย ๆ เพราะการทำงานในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นงานที่ต้องคุยกับผู้คนหลากหลาย ซึ่งลูกค้าแต่ละรายก็มีข้อโต้แย้งและมีความต้องการในผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน 3) มีการพัฒนาความรู้ด้านวางแผนการเงิน สำหรับตัวแทนที่จบการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาตรี เพื่อสามารถพัฒนาต่อไปในด้านนักวางแผนการเงินCFP หรือที่ปรึกษาด้านการเงิน FChFP และพัฒนาเรื่องการสอบใบอนุญาต IC License เพื่อสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันควบการลงทุน (Unit Linked) ได้ 4) มีการจัดอบรมในการเปรียบเทียบแบบประกันบริษัทอื่นที่คล้ายคลึงกันเรา เพื่อทราบผลประโยชน์ที่ลูกค้าควรจะได้ และสามารถให้คำปรึกษาลูกค้าได้ด้วย 5) มีการจัดอบรมเรื่องการขายให้ถูกต้องตาม Market Conduct สิ่งใดทำได้ และสิ่งที่ไม่ได้ตั้งแต่เป็นตัวแทนใหม่

ด้านทักษะ 1) เพิ่มทักษะการขายด้วยการจัดคอร์สฝึก Role Play การเปิดใจ การนำเสนอ การปิดการขาย การตอบข้อโต้แย้ง แบบประกันแต่ละแบบสลับกันไปทุกเดือน 2) เพิ่มทักษะการขายให้ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับความจำเป็นของลูกค้า ตามหลัก PHERL Concept ไม่ใช่ขายเพียงเพราะตามความถนัดในแบบประกันของตัวเอง หรือเพื่อค่าคอมมิชชั่นสูงๆ ของตัวแทน 3) เพิ่มทักษะการบริการหลังการขาย โดยฝึกใช้เครื่องมือDigitalต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อความสะดวกของตัวแทนในการบริการลูกค้า ช่วยทำให้ตัวแทนประกันชีวิตดูเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น เช่น แอปพลิเคชัน iPro สำหรับใช้ดูข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า, ADVISORZONE สำหรับใช้ส่งใบคำขอเอาประกันทางระบบออนไลน์, MY WEALTH+ สำหรับใช้นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน และสามารถแนะนำให้ลูกค้าใช้แอปพลิเคชัน EMMA by AXA ในการดูข้อมูลของลูกค้าเอง เพื่อชำระเบี้ยประกัน ขอนหนังสือรับรองการชำระเบี้ย ใช้บริการพบแพทย์ออนไลน์ได้ด้วย

ด้านทัศนคติ 1) มีการจัดค่ายปฏิบัติธรรมให้กับตัวแทนในสำนักงาน หรือกิจกรรมช่วยเหลือสังคม เพื่อเป็นการขัดเกลาจิตใจให้เป็นคนดีเพราะอาชีพตัวแทนที่ดีต้องศีลธรรมอันดีงานซึ่งเป็นจรรยาบรรณข้อสุดท้ายของตัวแทนประกันชีวิต เมื่อมีศีลธรรมในการดำรงชีวิต จิตใจและความคิดก็จะดีตามไปด้วย 2) มีการเชิญวิทยากรที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตทั้งภายในและภายนอกสำนักงานมาพูดสร้างแรงบันดาลใจใน

การทำงาน แห้ววิธีและการและประสบการณ์ทำงาน เพื่อสร้างความมั่นใจและเชื่อมั่นให้ตัวแทนว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นหนึ่งในอาชีพที่สามารถประสบความสำเร็จได้ 3) มีการจัดงานปฐมนิเทศตัวแทนใหม่ เพื่อทำความรู้จักกันระหว่างผู้บริหารในสำนักงาน ตัวแทนเก่า ตัวแทนใหม่ พร้อมกับสอดแทรกเรื่องประโยชน์ของประกันชีวิต รวมไปถึงคุณค่าของอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเข้าไป เพื่อให้ตัวแทนใหม่เข้าใจความสำคัญในบทบาทหน้าที่ตนเองตั้งแต่วันแรกที่เริ่มงาน เพื่อสร้างความรักและศรัทธาในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต 4) มีการจัดทำกิจกรรมการวางแผนงานประจำปี เพื่อวางเป้าหมายตัวแทนละคน เช่น วางเป้าหมายในชีวิต วางแผนในการเลื่อนตำแหน่ง ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเป้าหมายชีวิต และมีเป้าหมายในการทำงาน จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก นอกจากการเพิ่มสมรรถนะด้านทักษะ ความรู้ และทัศนคติแล้ว ขั้นตอนการคัดเลือกตัวแทนควรเพิ่มบทสัมภาษณ์ที่บ่งบอกว่าตัวแทนมี Growth Mindsetหรือไม่ เพราะความศรัทธาในตนเอง ศรัทธาอาชีพที่ตนเองทำ สร้างแรงบันดาลใจให้ตนเองและคนอื่นได้ เป็นเรื่องสำคัญที่ตัวแทนต้องมีในแต่ละบุคคล อีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือผู้บริหารหน่วยต้องเป็นต้นแบบในการพัฒนาความรู้ และสร้างบรรยากาศแห่งองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพทีมงานของตนเองให้รักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองต่อเนื่องไม่สิ้นสุด

อภิปรายผลการวิจัย

สภาพทั่วไปของตัวแทนประกันชีวิต สำนักงานตัวแทน บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด(มหาชน) สาขานวลจันทร์ กรุงเทพมหานคร พบว่าตัวแทนประกันชีวิตต้องมีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่ดีทำให้น่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจได้ตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้าพบ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนชัดเจนในเงื่อนไขความคุ้มครองรวมถึงข้อยกเว้นในการไม่คุ้มครอง มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ของต่างบริษัทด้วย สามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการและความจำเป็นสำหรับผู้เอาประกันแต่ละราย ช่วยบริการประสานและแก้ไข ปัญหาเบื้องต้นให้ผู้เอาประกันได้ มีความพร้อมที่จะให้บริการด้วยอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกได้รวดเร็ว ตัวแทนมีเป้าหมายอยากเติบโตในอาชีพก็ส่งผลให้ผู้เอาประกันตัดสินใจทำประกันด้วยเพราะผู้เอาประกันมองว่าตัวแทนประกันจะอยู่ในอาชีพดูแลกันไปได้ยาวนาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรฤทัย ทานะเวช และ ภิญโญ รัตนพันธ์ (2563) เรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้วยการประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษา ธนาคาร ABC ในจังหวัดขอนแก่น พบว่าสิ่งที่ทำให้ลูกค้าประทับใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ การให้บริการที่ดี ความเข้าใจความต้องการของลูกค้าการให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าความเป็นมิตร สภาพ การให้คำปรึกษาการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน การให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เข้าใจ

ง่าย การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล มีความเต็มใจให้บริการ มีความจริงใจ การดูแลติดตามลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า พนักงานมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind) การนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการ การรับฟังปัญหาของลูกค้า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ และ ความรวดเร็วในการบริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ญัฐยา ภัทรกิจจานุรักษ์ (2560) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่พบว่าตัวแทนขายประกันต้องมีการพัฒนาความรู้และทักษะในการขายให้เป็นเหมือนเพื่อนคู่คิดหรือإنกว้างแผนทางการเงินส่วนบุคคลให้กับลูกค้า สามารถให้ข้อมูลและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหลากหลายรูปแบบที่แตกต่างกันได้ อีกทั้งยังสามารถจัดการกับความต้องการของลูกค้าซึ่งในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ยึดถือผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ และเน้นการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจให้กับลูกค้าอย่างชัดเจน

สมรรถนะของตัวแทนประกันชีวิต สำนักงานตัวแทน บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขานวลจันทร์ กรุงเทพมหานคร พบว่าด้านความรู้ (Knowledge) ต้องเรียนรู้ผลิตภัณฑ์และเงื่อนไขแต่ละแบบประกัน ควรศึกษาผลิตภัณฑ์ของบริษัทอื่น ๆ ด้วย และมีความรู้รอบตัวที่เกี่ยวข้องในงานเช่น สถิติด้านความเสี่ยงในการเสียชีวิต สถิติความเสี่ยงของคนไทยในการเป็นโรคร้าย ค่ารักษาพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน เพื่อวางแผนป้องกันความเสี่ยงให้ลูกค้าได้ การเรียนรู้ต่อยอดด้านการวางแผนการเงินส่วนบุคคล ด้านทักษะ (Skill) ต้องมีทักษะด้านการสื่อสาร การเสนอขายตามความต้องการของลูกค้า (PHERL Concept) การเปิดใจ การปิดการขาย การตอบข้อโต้แย้ง ซึ่งทักษะเหล่านี้สามารถฝึกฝนและเก่งขึ้นได้ด้วยการฝึก Role Play ทำซ้ำบ่อย ๆ คุยกับลูกค้าเยอะ ๆ สม่ำเสมอ เรียนรู้การแบ่งประเภทของคน DISC เพื่อให้รู้ว่าคนแต่ละสไตล์เป็นแบบไหนต้องเข้าหาอย่างไร รวมถึงต้องมีทักษะในเรื่องการดูแลบริการหลังการขาย ด้านทัศนคติ (Attitude) ต้องมีทัศนคติบวก มองโลกในแง่ดี รักและศรัทธาในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีความเชื่อมั่นในตนเอง เข้าใจธรรมชาติของงานตัวแทนประกันชีวิตว่าต้องมีขายได้และขายไม่ได้ ต้องเจอคำปฏิเสธเป็นเรื่องปกติ ต้องเข้าใจคุณค่าของการประกันชีวิตว่ามีประโยชน์กับลูกค้าและสังคมอย่างไร ทำในสิ่งที่ถูกต้องและถูกจรรยาบรรณในการทำงาน มีจิตเป็นผู้ให้ มีเป้าหมายในการทำงานต้องการความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธารพวงศ์ ลิ้มสุทธิวันภูมิ (2559) เรื่องการศึกษาช่องทางการขายหลักของบริษัทประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิต พบว่าตัวแทนประกันภัยต้องมีคุณสมบัติ K-A-S-H เป็นที่รับรู้กันในงานตัวแทนขายประกันภัยว่า ตัวแทนที่มีคุณสมบัติ

4 ประการคือ ความรู้ที่ดี (K : Knowledge) ทศนคติที่ดี (A : Attitude) ทักษะการขายที่ดี (S : Skill) และนิสัยงานที่ดี (H : Habit) ยิ่งมีมากยิ่งขึ้นทำให้เขามีความสามารถมากขึ้น คุณสมบัติ ทั้ง 4 ประการเปรียบเหมือนรากฐานที่แข็งแกร่ง อันเป็นพื้นฐานที่ดีที่ส่งเสริมให้ตัวแทนประกันภัยประสบความสำเร็จ เพราะ K-A-S-H ก็จะก่อให้เกิด CASH ตามมาอย่างมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ญฐิยา ภัทรกิจจานุรักษ์ (2560). เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าบริษัทประกันควรมีการจัดสัมมนาอบรม ให้ข้อมูลกับตัวแทน/พนักงานขาย เพื่อพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า มีทักษะทางความคิดรอบด้านอย่างเป็นระบบ ตลอดจนมีระบบการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมให้กับตัวแทน/พนักงานขาย เพื่อให้ตัวแทน/พนักงานขายที่มี ประสิทธิภาพอยู่กับบริษัทประกันชีวิตในระยะยาว

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะตัวแทนประกันชีวิต สำนักงานตัวแทน บริษัท ไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขานวลจันทร์ พบว่าด้านทักษะ คือ 1) เพิ่มทักษะการขายด้วยการจัดคอร์สฝึก Role Play การเปิดใจ การนำเสนอ การปิดการขาย การตอบข้อโต้แย้ง 2) เพิ่มทักษะการขายให้ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับความจำเป็นของลูกค้า ตามหลัก PHERL Concept 3) เพิ่มทักษะการบริการหลังการขาย โดยฝึกใช้เครื่องมือDigitalต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อความสะดวกของตัวแทนในการบริการลูกค้า ช่วยให้ตัวแทนประกันชีวิตดูเป็นมืออาชีพมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธารพงศ์ ลิ้มสุทธิวันภูมิ (2559) เรื่องการศึกษาช่องทางการขายหลักของบริษัทประกันชีวิตผ่าน ที่พบว่า คุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิตที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในอาชีพ ประกอบด้วย ต้องรู้จักนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานขาย ต้องเป็นตัวแทนเต็มเวลาและมีมืออาชีพ ต้องพัฒนาตัวเองตลอดเวลา และต้องมีความซื่อสัตย์ ทั้งต่อตัวเอง บริษัทประกันภัยและผู้เอาประกัน ด้านความรู้ คือ 1) มีการพัฒนาบุคลิกภาพ เพราะบุคลิกภาพช่วยสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือให้กับตัวแทน และสร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจให้กับลูกค้าตั้งแต่แรกพบ 2) มีการเรียนรู้ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ รวมถึงเงื่อนไขและข้อยกเว้นของแต่ละแบบประกันด้วย สำหรับแบบประกันเดิมก็ต้องมีทบทวนด้วยจัดการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ 3) มีการพัฒนาความรู้ด้านวางแผนการเงิน สำหรับตัวแทนที่จบการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาตรี เพื่อสามารถพัฒนาต่อไปในด้านวางแผนการเงินCFP หรือที่ปรึกษาด้านการเงิน FChFP และพัฒนาเรื่องการสอบใบอนุญาต IC License เพื่อสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันควบการลงทุน (Unit Linked) ได้ 4) มีการจัดอบรมในการเปรียบเทียบแบบประกันบริษัทอื่นที่คล้ายคลึงกัน เพื่อสามารถให้คำปรึกษาลูกค้าได้ด้วย 5) มีการจัดอบรมเรื่องการขายให้ถูกต้องตาม Market Conduct ตั้งแต่เป็นตัวแทนใหม่ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธารพงศ์ ลิ้มสุทธิวันภูมิ (2559) เรื่องการศึกษา

ช่องทางการขายหลักของบริษัทประกันชีวิตผ่าน ที่พบว่าตัวแทนประกันภัยต้องพัฒนาตัวเองให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่สามารถแนะนำและขายได้ทั้งประกันชีวิต ประกันวินาศภัย และผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจร ทำให้ลูกค้าสามารถวางแผนทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดเวลา ด้านทัศนคติ คือ 1) มีการจัดค่ายปฏิบัติธรรมให้กับตัวแทนในสำนักงาน หรือกิจกรรมช่วยเหลือสังคม เพื่อเป็นการขัดเกลาลจิตใจให้เป็นคนดีเพราะอาชีพตัวแทนที่ดีต้องศีลธรรมอันดีงานซึ่งเป็นจรรยาบรรณข้อสุดท้ายของตัวแทนประกันชีวิต 2) มีการเชิญวิทยากรที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตทั้งภายในและภายนอกสำนักงานมาพูดสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน 3) มีการจัดงานปฐมนิเทศตัวแทนใหม่ เพื่อทำความรู้จักกันระหว่างผู้บริหารในสำนักงาน ตัวแทนเก่า ตัวแทนใหม่ พร้อมกับสอดแทรกเรื่องประโยชน์ของประกันชีวิต รวมไปถึงคุณค่าของอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเข้าไป 4) มีการจัดทำกิจกรรมการวางแผนงานประจำปี เพื่อวางแผนเป้าหมายตัวแทนละคน

ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะตัวแทนประกันชีวิต: สำนักงานตัวแทนบริษัท ไทย-เอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขานวลจันทร์ กรุงเทพมหานคร ทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สอดคล้องกับคู่มือปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2556) ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีคุณลักษณะที่ดีดังนี้ 1). มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีความรักศรัทธาในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต 2). มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี 3). มีความกระตือรือร้น ขยันและอดทน 4).มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัทและอาชีพประกันภัย 5).มีบุคลิกภาพที่ดี 6).มีทักษะการขายที่ดี 7).มีความเป็นมิตรและเป็นผู้รอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ 8).ต้องรู้จักวางแผนและแบ่งเวลาการทำงานให้เหมาะสม 9).มีศิลปะในการพูด 10).มีความรับผิดชอบต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต

องค์ความรู้จากการวิจัย



ภาพที่ 1 องค์ความรู้

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะตัวแทนประกันชีวิต: สำนักงานตัวแทน บริษัท กรุงเทพ-เอกซ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขานวลจันทร์ กรุงเทพ ด้านความรู้ ตัวแทนประกันชีวิต พัฒนาบุคลิกภาพ เรียนรู้ผลิตภัณฑ์และเงื่อนไข พัฒนาความรู้ด้านวางแผนการเงิน รู้จักผลิตภัณฑ์ต่างบริษัท ขายถูกต้องตามจรรยาบรรณ ด้านทักษะ ฝึก Role Play ขั้นตอนการขาย ฝึกการขายในตรงความต้องการของลูกค้า การบริการหลังการขาย และด้านทัศนคติ ค่ายปฏิบัติธรรม และกิจกรรมช่วยสังคม เชิญวิทยากรมาสร้างแรงบันดาลใจ จัดงานปฐมนิเทศตัวแทนใหม่ จัดกิจกรรมวางแผนงานประจำปี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. บริษัทควรมีนโยบายสนับสนุนการเรียนรู้เพิ่มเติมในการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตไปสู่แนวทางแผนการเงิน และที่ปรึกษาการเงิน ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ
2. ควรนำแนวทางที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มาจัดทำแผนหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาตัวแทนในสำนักงานตัวแทน การคัดเลือกคนเข้ามาเป็นตัวแทนประกันชีวิตควรเพิ่มขั้นตอนสัมภาษณ์ที่บ่งบอกถึงทัศนคติของตัวแทนใหม่ที่มีต่อประกันชีวิตและแรงบันดาลใจในการประสบความสำเร็จ

3. ผู้บริหารหน่วยต้องเป็นต้นแบบในการพัฒนาความรู้ และสร้างบรรยากาศองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพทีมงานของตนเองให้รักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองต่อเนื่องไม่สิ้นสุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาขอบเขตการวิจัยแบบขยายผล เกี่ยวกับสมรรถนะตัวแทนประกันชีวิตของสำนักงานตัวแทนที่อื่น ๆ ที่มีผลผลิตที่ดีติดอันดับ 1 ใน 3 ของบริษัท

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐยา ภัทรกิจจามรกรักษ์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธราพงศ์ ลิ้มสุทธีวันภูมิ. (2559). การศึกษาช่องทางการขายหลักของบริษัทประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิต. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 11(2), 63-72.
- วรฤทัย ทานะเวช และ ภิญโญ รัตนพันธ์. (2563). แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้วยการประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษาธนาคาร ABC ใน จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 10(3), 121-135.
- มณีนรัตน์ บุญยงค์ และคณะ. (2556). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- มณีนรัตน์ รัตนพันธ์. (2561). ปัจจัยในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสงขลา. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, (14)1, 203-226.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2556). คู่มือปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันชีวิต. สืบค้น 20 สิงหาคม 2565, จาก <https://www.oic.or.th/th/consumer/manual>
- อภิรักษ์ ไทพัฒน์กุล และคณะ. (2556). ภาพรวมของธุรกิจประกันชีวิต และสรุปสาระสำคัญของการประกันชีวิต. สืบค้น 20 สิงหาคม 2565, จาก <https://www.oic.or.th/sites/default/files/content/85937/bth1.pdf>